

Palvelevan puhelimen toiminnan käsikirjaa työstämässä

Antila-Kokko, Päivi
Tapper Kirsi

Opinnäytetyö
Lokakuu 2011

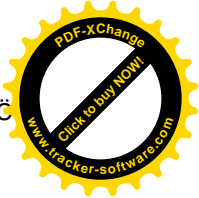
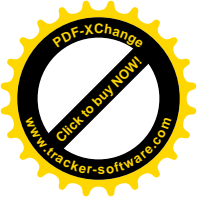
Hoitotyön koulutusohjelma
Sosiaali-, terveys- ja liikunta-ala



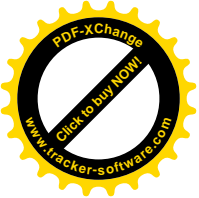
JYVÄSKYLÄN AMMATTIKORKEAKOULU
JAMK UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES



Author(s) ANTILA-KOKKO, Päivi TAPPER, Kirsi	Type of publication Bachelor's Thesis	Date 21.10.2011
	Pages 66	Language Finnish
	Confidential () Until	Permission for web publication (X)
Title A HANDBOOK FOR TELEPHONE COUNSELING		
Degree Programme Nursing		
Tutor(s) JAKOBSSON, Maarit		
Assigned by Jyväskylän seurakunnan Palveleva puhelin		
Abstract <p>The thesis includes a functional and a theoretical part. Its purpose was to produce a handbook for trainers and volunteers of the 'Palveleva puhelin' (Telephone counselling) service and to report on the process of creating the handbook. The Handbook was created in order to deliver clear and understandable information about the Palveleva puhelin service in one document. It covers different aspects of the service.</p> <p>The topic of the thesis was brought up by Jaana Ristomaa, the Executive Manager of the Palveleva puhelin service. Information and material about the subject has also been available before but it is has been in the form separate brochures and other documents. Therefore the functional part of the thesis is a handbook with all the relevant material in one volume. All the important information is now easily accessible in an updated and researched form.</p> <p>The report part analyses the process of the work and also deals with the history of and facts about the telephone service. The report also covers theoretical information about volunteer work, health promotion and its significance in the Palveleva puhelin service.</p>		
Keywords Volunteer work, Health promoting,		
Miscellaneous		



Tekijä(t) ANTILA-KOKKO, Päivi TAPPER, Kirsi	Julkaisun laji Opinnäytetyö	Päivämäärä 21.10.2011.
	Sivumäärä 66	Julkaisun kieli Suomi
	Luottamuksellisuus () saakka	Verkojulkaisulupa myönnetty (X)
Työn nimi PALVELEVAN PUHELIMEN TOIMINNAN KÄSIKIRJAA TYÖSTÄMÄSSÄ		
Koulutusohjelma Hoitotyön koulutusohjelma		
Työn ohjaaja(t) JAKOBSSON, Maarit		
Toimeksiantaja(t) Jyväskylän seurakunnan Palveleva puhelin		
Tiivistelmä <p>Opinnäytetyömme on toiminnallinen opinnäyte ja sen tarkoitus on tuottaa Palvelevan puhelimen toiminnan käsikirja kouluttajien ja vapaaehtoisten käyttöön. Sen tavoite on jakaa tietoa toiminnasta selkeästi ja ymmärrettävästi yksien kansien sisällä. Käsikirja pitää sisällään aihealueita Palvelevan puhelimen toimintaan liittyen.</p> <p>Opinnäytetyön aihe syntyi Palvelevan puhelimen toiminnanohjaaja Jaana Ristonmaan ideasta saada Palvelevan puhelimen materiaalia yksiin kansiin. Tietoa ja materiaalia heillä oli jo ennestään paljon, mutta se oli irrallisena erilaisissa esitteissä ja dokumenteissa. Tämän vuoksi opinnäytetyömme toiminnallisessa osuudessa on laadittu toiminnan käsikirja, johon on kerätty toiminnalle tärkeää materiaalia yhdeksi tietopaketiiksi. Palvelevan Puhelimen toiminnalle tärkeät tiedot on käsikirjan avulla helposti löydettävissä. Tieto on ajantasaista, tutkittua tietoa.</p> <p>Opinnäytetyön raporttiosassa käydään läpi opinnäytetyön prosessin runko ja käsitellään teorian tietoa Palvelevan puhelimen toiminnasta ja sen historiasta. Raportissa käsitellään myös teorian tietoa myös vapaaehtoistyöstä, sekä terveyden edistämisestä ja sen merkityksestä Palvelevan puhelimen toimintaan.</p>		
Avainsanat (asiasanat) Palveleva puhelin, vapaaehtoistyö, terveyden edistäminen		
Muut tiedot Liitteenä Palvelevan puhelimen toiminnan käsikirja		



SISÄLTÖ

1 JOHDANTO.....	2
2 OPINNÄYTETYÖN PROSESSIN KUVAUS	4
2.1 Tavoite ja tarkoitus.....	4
2.2 Kartoitusvaihe	4
2.3 Prosessointivaihe.....	5
2.4 Sitoutumisvaihe.....	5
2.5 Opinnäytetyön suunnitteluvaihe	5
2.6 Opinnäytetyön toteuttamisvaihe.....	6
2.7 Arviointivaihe	8
2.8 Vuokaavio opinnäytetyön prosessista	9
3 PALVELEVA PUHELIN	10
3.1 Käsitteen määrittely	10
3.2 Palveleva puhelin Keski-Suomessa.....	10
3.3 Toiminnan tavoite ja periaatteet	11
3.4 Palvelevan puhelimen historiaa	11
3.5 Palvelevan puhelimen peruskurssi.....	12
3.6 Puhelinkeskusteluun vaikuttavat tekijät	13
4 VAPAAEHTOISTYÖ	14
4.1 Vapaaehtoistyön merkitys	14
4.2 Vapaaehtoistyön työohjauksen järjestäminen	15
4.3 Vapaaehtoistyön työnohjaus Palvelevassa puhelimessa.....	15
5 TERVEYDEN EDISTÄMISEN NÄKÖKULMA.....	16
5.1 Terveyden edistämisen ohjaus Palvelevassa puhelimessa	16
6 POHDINTA	17
6.1 Aiheen valinta.....	18
6.2 Työn luotettavuus	18
6.3 Tavoitteiden saavuttaminen	19
6.4 Oma oppiminen.....	19
6.5 Jatkokehitys.....	20
7 LÄHTEET.....	21
Liite 1. Palvelevan puhelimen toiminnan käsikirja.....	23



1 JOHDANTO

Jokaisen elämässä tulee vastaan kriisitilanteita ja kriisit ovat luonnollinen ilmiö elämässä. Kriisi on elämäntilanne, jossa ihmisen aikaisemmat kokemukset ja opitut toimintatavat eivät enää riitä tilanteen ymmärtämiseen ja sen psyykkiseen hallitsemiseen. Voimme joutua elämässämme kriisiin monenlaisista syistä johtuen, esimerkiksi stressi voi viedä kriisiin. Kehityskriisit koskettavat meitä kaikkia elämämme eri vaiheissa. Traumaattinen kriisi tulee silloin, kun sitä ei osaa odottaa.

Meillä kaikilla on oma tapamme selviytyä kriiseistä joko itsenäisesti tai muiden ihmisten avulla. Toisinaan kriisit saattavat esiintyä kuitenkin niin voimakkaina, että niistä ei pysty tavanomaisin keinoin selviytymään. Palveleva puhelin voi olla avuksi tällaisissa elämän tilanteissa tarjoten keskustelu- ja kuunteluapua ja tarvittaessa ohjaamalla henkilön hoidon piiriin. Palvelevaan puhelimeen soittava voi esiintyä nimettömänä ja puhua luottamuksellisesti. Usein syynä soittoon ovat ahdistus ja yksinäisyys. Palvelevan puhelimen toiminnan etuna on sen helppous, sillä henkilökohtaisten puhelimien lisääntyminen on tehnyt palvelusta helpommin lähestyttävän.

Aihe on erittäin mielenkiintoinen ja haasteellinen. Aiheen valintaan vaikutti kiinnostus mielenterveystyötä kohtaan nimenomaan terveydenedistämisen näkökulmasta. Opinnäytetyö on toiminnallinen opinnäytetyö, joka merkitsee sitä, että opinnäytetyön yhteydessä kasataan ja toteutetaan Palvelevan puhelimen toiminnasta käsikirja. Prosessin kulkua kuvataan tässä kirjallisessa työssä. Tutkimisen arvoisen aiheesta tekee se, että Palvelevan puhelimen toiminta tukee, ja on osa ennaltaehkäisevää mielenterveystyötä ja yhteiskuntamme terveydenedistämistä. Toimeksiantajana työssä on Jyväskylän seurakunnan Palvelevan puhelin.

Opinnäytetyön tarkoitus on saada luotua käsikirja Palvelevan puhelimen toiminnasta. Tällä hetkellä Palvelevasta puhelimesta on paljon tietoa, mutta se on hajanaista. Tuotoksena opinnäytetyöstä tulee Palvelevan puhelimen toiminnan käsikirja. Työ tehdään Palvelevan puhelimen työntekijöille ja vapaaehtoisille puhelinpäivystäjille ja



eri vapaaehtoimijoille asiakaslähtöisesti, mutta ei suoranaisesti asiakkaille. Tuotos tulee aktiiviseen käyttöön Palvelevassa puhelimessa.

Opinnäytetyö on oman ammatillisen osaamisen kannalta kehittävä, koska oli mahdollista päästä mukaan Palvelevan puhelimen uusien vapaaehtoisten koulutukseen ja myös päivystämään. Perehtyminen kolmannen sektorin järjestämään terveyttä edistävään toimintaan auttaa myös työssä sairaanhoitajana. Näin tutustutaan tulevaan työkenttään laajemmasta näkökulmasta ja kehitetään kykyä kohdata erilaisia ihmisiä ja heidän ongelmiaan.

Työ auttaa Palvelevan puhelimen vapaaehtoisia päivystäjiä ja työntekijöitä niin, että tieto löytyy yksistä kansista. Hyötynä on myös se, että käsikirjaa voi käyttää vapaaehtoisten päivystäjien koulutuksessa. Käsikirjan avulla voi seurata, että kaikki koulutuksen osa-alueet laadukkaasta vapaaehtoistyöstä tulee käsiteltyä.

Tärkeimpiä tiedonlähteitä työssä on Palvelevan puhelimen oma materiaali, kirjallisuus, sekä kansalliset - että kansainväliset suositukset. Menetelmänä käytetään triangulaatiota, joka pitää sisällään 3 menetelmää: sovellettu sisältöanalyysi ja haastattelu, sekä osallistuva menetelmä. Arvioitu aikataulu opinnäytetyön valmistumiselle on elokuu 2011. Palveleva puhelin kattaa opinnäytetyön materiaalikustannukset ja valmiista toiminnan käsikirjasta teetetään kirjanen. Aiheen keskeisiä käsitteitä ovat: vapaaehtoistyö, puhelinpalvelu ja terveyden edistäminen.



2 OPINNÄYTETYÖN PROSESSIN KUVAUS

Opinnäytetyö on luonteeltaan toiminnallinen ja se muodostuu raporttiosuuden ja tuotoksen eli produktion kokonaisuudesta. Toiminnallisen opinnäytetyön raportissa korostuu pohdinta ja päättelyn tarkkuus. Lukijan tulee raportin perusteella ymmärtää, mitä, miten ja miksi tuotos on tehty. (Vilka & Airaksinen 2004, 105.)

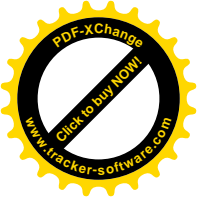
2.1 Tavoite ja tarkoitus

Opinnäytetyön tarkoituksena on luoda käsikirja Palvelevan puhelimen toiminnasta. Tällä hetkellä Palvelevassa puhelimessa tietoa on paljon, mutta se on hajanaista eikä ole yksissä kansissa. Työn tavoite on jakaa tietoa Palvelevan puhelimen toiminnasta selkeän käsikirjan avulla, joka tehdään Palvelevan puhelimen työntekijöille ja vapaaehtoisille päivystäjille ja eri vapaaehtoistoimijoille asiakaslähtöisesti, mutta ei suoraan asiakkaille. Tuotos tulee aktiiviseen käyttöön Palvelevassa puhelimessa. Käsikirjasta pyrittiin tekemään helposti käytettävä ja informatiivinen tietopaketti Palvelevan puhelimen vapaaehtoisille päivystäjille ja kouluttajille.

2.2 Kartoitusvaihe

Kartoitusvaiheessa tarkoituksena on selvittää kohdeyhteisön tilanne erilaisia menetelmiä apuna käyttäen. Tilannetta voi selvittää esimerkiksi kyselyin, kirjallisiin materiaaleihin tutustuen tai käyttäen apuna haastatteluja ja tehden havainnoiteja. (Paunonen & Vehviläinen - Julkunen 1997, 116)

Opinnäytetyön kartoitusvaihe alkoi, kun toiminnanohjaaja Jaana Ristonmaan kanssa lähdettiin haastattelun merkeissä kartoittamaan, minkälaiselle työlle olisi tarvetta. Tehtäväksi muodostui Palvelevan puhelimen toiminnan käsikirjan toteuttaminen toiminnassa kertyneistä irrallisista materiaaleista ja mielenterveystyön uusimmasta tutkimustiedosta.



2.3 Prosessointivaihe

Prosessointivaiheessa tutkijat ja työyhteisön jäsenet käyvät yhdessä läpi kartoitusvaiheen tulosten pohjalta nousseita ongelmia ja niiden merkityksiä. Tavoitteena prosessointivaiheessa on todellisten ongelmien löytyminen ja yhteinen hyväksyminen. (Paunonen ym. 1997, 116)

Opinnäytetyön prosessointivaiheessa ongelmaksi todettiin se, että materiaalia oli jo heti alkuun runsaasti ja kaikkea ei millään saisi käsikirjaan mahtumaan. Osa materiaalista oli kuitenkin hyvin vanhaa ja lähteistä ei ollut tietoa, joten nämä materiaalit hylättiin heti. Materiaalin rajaaminen oli ongelma, joka prosessointivaiheessa hyväksyttiin.

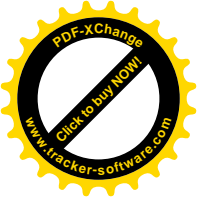
2.4 Sitoutumisvaihe

Sitoutumisvaiheessa on tarkoitus pohtia ja esittää erilaisia malleja ongelmien ratkaisemiseksi. Ongelma voidaan ratkaista erilaisin keinoin, mutta sen tulisi olla ryhmäpäättös siitä, miten toimintaa kehitetään tai ongelma ratkaistaan. (Paunonen ym. 1997, 116)

Haasteena opinnäytetyön alkuvaiheessa oli materiaalin rajaaminen. Toimeksiantaja antoi rungon, johon oli kerätty valmiiksi aihealueita, jotka haluttiin käsikirjaan mukaan. Tämä helpotti työn aloittamista huomattavasti.

2.5 Opinnäytetyön suunnitteluvaihe

Suunnitteluvaiheessa tulee määritellä kehittämistoiminnan tavoitteet kokonaisuudessaan niin, että niitä voidaan mitata. Tulee myös määritellä keinot joilla tavoitteisiin pyritään. Selkeät tavoitteet luovat perustan kehittämistoiminnan arvioinnille. (Paunonen ym. 1997, 116) Opinnäytetyön suunnitteluvaihe alkoi, kun



saatiin tietää, että Palvelevassa puhelimessa olisi tällaiselle työlle käyttöä. Työn tavoite on tehdä käsikirja Palvelevan puhelimen toiminnan avuksi. Suunnitelman seuraavassa vaiheessa mietittiin menetelmää ja keinoja, joilla lähdettiin työtä toteuttamaan.

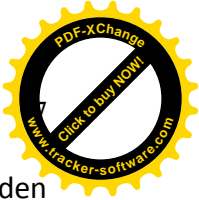
Suunnitelmavaiheessa päädyttiin siihen, että opinnäytetyössä käytetään kolmea eri menetelmää. Osallistuvan menetelmän keinoja olivat koulutuspäiviin osallistuminen, puhelinpäivystys, sekä työnohjaukseen osallistuminen. Muina menetelminä päädyttiin haastatteluun ja kirjallisen materiaalin osalta sovellettuun sisällön analyysiin. Suunnitelmavaiheessa oltiin yhteyksissä useaan otteeseen toimeksiantajaan ja opinnäytetyön ohjaajaan. Opinnäytetyö aloitettiin maaliskuussa 2011 haastatteleamalla toiminnanohjaaja Jaana Ristomaata ja sen valmistuminen suunniteltiin syksylle 2011.

2.6 Opinnäytetyön toteuttamisvaihe

Toteuttamisvaihe tulee sisältää kehittämisohjelman toteutuksen ja kaikkien osallistujien tulee olla tietoisia tavoitteista. Osallistujien tulee olla myös kriittisiä työtä kohtaan ja annettava palautetta. (Paunonen ym. 1997, 117)

Kuten luvussa 2.5 kerrottiin, opinnäytetyössä on käytetty useita eri menetelmiä tiedon hankkimisessa. Tutkimuksissa tällaista monen eri menetelmän käyttöä kutsutaan triangulaatioksi. Tutkimuksen validiutta voi tarkentaa käyttämällä useita erityyppisiä menetelmiä. Tämä pätee niin määrälliseen kuin laadulliseenkin tutkimukseen. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2004, 233)

Palvelevan puhelimen toiminnan käsikirjan toteutusta varten tavattiin opinnäytetyön toimeksiantajaa useita kertoja ja osallistuttiin Palvelevan puhelimen vapaaehtoisten päivystäjien koulutukseen, päivystykseen, sekä työnohjaukseen. Osallistumisen myötä yhdeksi tärkeäksi menetelmäksi muodostui osallistuva menetelmä, jonka tärkein keino on osallistuva havainnointi. Koulutuksessa, päivystyksessä, sekä



työnohjauksessa tehtiin muistiinpanoja käsikirjan kokoamista varten ja niiden pohjalta saatiin lisää näkemystä käsikirjan kokoamista varten.

Aktiivisessa osallistuvassa havainnoinnissa tutkija voi vaikuttaa tutkittavaan ilmiöön olemalla mukana tilanteissa aktiivisena toimijana. Havainnointi on valikoivaa toimintaa ja toinen tutkija voi kiinnittää huomiota sellaiseen asiaan, jota toinen ei välttämättä edes huomaa. Tähän vaikuttavat tutkijan ennako-oletukset, aikaisemmat kokemukset, sekä mieliala ja aktiivisuustaso. Havainnointitilanteessa havainnoija on läsnä sekä osallistujana, että havainnoijana. Havainnoija ei voi olla täysin ulkopuolinen, koska hänen läsnäolonsa on tiedossa. Tilannetta tarkkaillaan kokonaisvaltaisesti, ja näin päästään sisälle yksityiskohtiin. Tärkeää on, että havainnoitavat tottuvat havainnoijaan ja tilanteet ovat luontevia. Tutkimuskohteiden käytäntöjä kunnioitetaan niihin sekaantumatta. Havainnoinnin aikana kiinnitetään huomiota myös eleiden, ilmeiden ja kosketuksen avulla tapahtuvaan kommunikoitiin kielen lisäksi. Muuten oleellista tietoa saattaa jäädä välittymättä. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006)

Yhtenä menetelmänä käytettiin sovellettua sisällönanalyysia. Sisällön analyysi voidaan jakaa useisiin eri vaiheisiin. Se alkaa analyysiyksikön määrittämisellä. Analyysiyksikkö voi olla sana, sanayhdistelmä, lause, lausuma tai ajatuskokonaisuus, kirjain, sivujen määrä, pääotsikoiden koko tai muu sellainen riippuen siitä, mikä on tutkimustehtävä. Analyysiyksiköiden läpikäynti useaan otteeseen luo hyvän pohjan sisällön analyysille. Analyysiyksiköiden ryhmittely voidaan toteuttaa eri tavoin, esimerkiksi pelkistämisenä, ryhmittelynä ja abstrahointina. Lopulta kategoriat yhdistetään yläkategorioiksi. (Kyngäs - Vanhanen 1999, 5-6.)

Opinnäytetyötä varten kerättiin aineistoa eri kirjallisuuslähteistä ja Palvelevan puhelimen omista materiaaleista. Tietoa haettiin kirjastosta myös tiedon hakuun erikoistuneen työntekijän avulla eri sähköisistä tietokannoista (mm. Nelli, Medic, Terveysportti, Linda, Aleks). Ja tietoa etsittiin esimerkiksi hakusanoilla Palveleva puhelin, telephone answering service, terveyden edistämien, health promotion, mielenterveys, mental health, vapaaehtoistyö ja voluntary work. Yleinen suomalainen asiasanasto (YSA) antoi ohjeita hakusanojen valintaan.

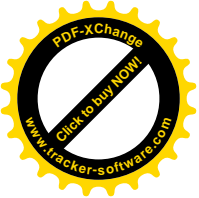


Työn menetelmä on sovellettu sisällön analyysi, sillä valmista irrallista materiaalia Palvelevalla puhelimella on hyvin paljon ja se on eri muodoissa. Materiaalin kerääminen opinnäytetyöhön on ollut haasteellista sillä kirjallisuutta itse Palvelevan puhelimen toiminnasta on varsin vähän ja siksi osa lähteistämme onkin 1995 luvulta lähtien. Sen sijaan kirjallisuutta vapaaehtoistoiminnasta löytyy varsin paljon. Työtä tehdessä otettiin vertailuun eri lähteitä samasta aiheesta tietojen yhteneväisyyden varmistamiseksi. Sovelletussa sisällönanalyysissa edettiin toimeksiantajan antaman rungon mukaisesti ja materiaalia jaettiin sen mukaan eri analyysiyksiköihin, joita käytiin läpi ja jaettiin kategoriat jälleen yläkategorioiksi, jonka avulla materiaali käsikirjaa varten koottiin. Materiaali jaettiin yksiköiden Palveleva puhelin, vapaaehtoistyö, terveyden edistäminen, koulutus, motivaatio, seuranta, mielenterveys, päihdeongelmat, itsemurha ja kriisit mukaan.

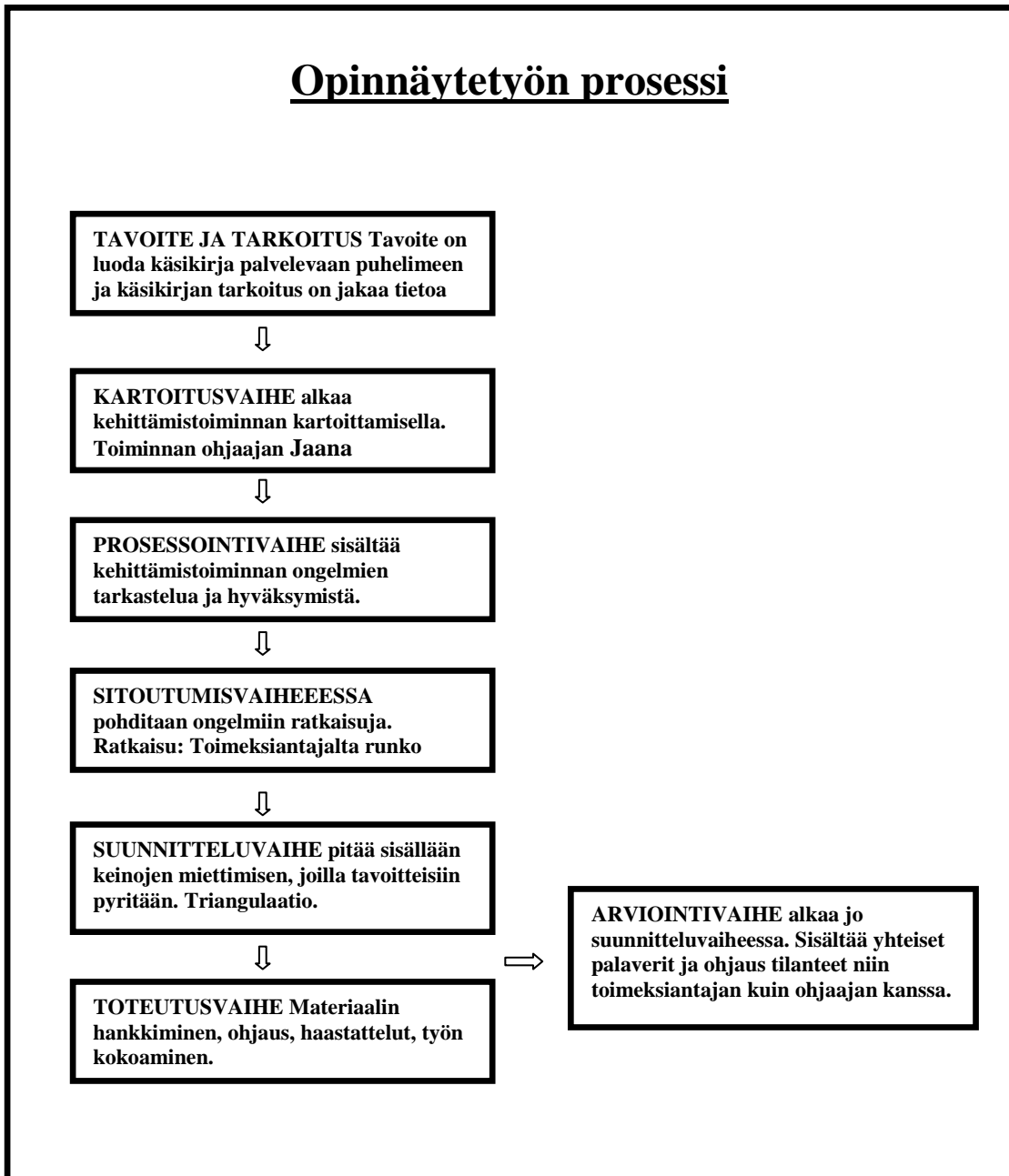
2.7 Arviointivaihe

Arviointivaihe alkaa jo työn suunnitteluvaiheessa ja sille tärkeä ominaisuus on jatkuva palautteen antaminen / saaminen vastuuhenkilöiltä ja muilta osallistujilta. Yhteiset palaverit ja kokoukset kehittävät työn etenemistä ja sen arviointia. Jos tavoitteeseen ei ole päästy, on syytä miettiä mikä on estänyt tavoitteeseen pääsyn. (Paunonen ym. 1997, 117)

Työn edetessä ohjausta saatiin opinnäytetyön ohjaajalta tapaamisissa, sekä sähköpostitse. Toimeksiantajan kanssa tavattiin useammin koulutuksien, sekä työnohjauksen ja haastattelujen merkeissä. Tapaamiset sisälsivät myös palautteen pyytämistä, antamista, sekä aktiivista keskustelua tuotoksesta.



2.8 Vuokaavio opinnäytetyön prosessista





3 PALVELEVA PUHELIN

Tässä kappaleessa kerrotaan Palvelevasta puhelimesta määritteenä, sen toiminnasta Keski-Suomessa, toiminnan tavoitteesta ja periaatteista, historiasta, sekä Palvelevan puhelimen vapaaehtoisten päivystäjien koulutuksesta.

3.1 Käsitteen määrittely

Evankelisluterilaiset seurakunnat ylläpitävät keskustelu- ja kuunteluyhteyttä tarjoavaa auttavaa puhelinta, Palvelevaa puhelinta. Palvelevan puhelimen valikoidun ja koulutetun vapaaehtoisen päivystäjän kanssa keskustelu tapahtuu anonyymisti ja on luottamuksellista, edes soittajan puhelinnumero ei näy puhelinpäivystäjälle. Palvelevan puhelimen päivystäjä ei ole ammattihenkilö, vaan koulutettu vapaaehtoinen, joka auttaa soittajaa kuuntelemalla ja keskustelemalla. (evl.fi)

Palvelu on valtakunnallinen, ja siitä vastaa yhteistoiminnassa noin 30 paikallista toimipistettä. Valtakunnallisuus asettaa palvelulle vaatimuksen palvelun samanlaatuisuudesta riippumatta siitä, missä puhelimeen vastataan. Palvelevan puhelimen rinnalla toimii verkkoauttamispalvelu Palveleva netti. (Palvelun laatu Palvelevassa puhelimessa ja netissä 2008)

3.2 Palveleva puhelin Keski-Suomessa

Palveleva puhelin on kirkon työmuoto ja seurakunta on budjetoinut siihen varoja. Keski-Suomen alueella toiminnanohjaajana toimii sosionomi (AMK)-diakoni Jaana Ristonmaa. Ryhmänohjaajia on Jyväskylässä 5. Päivystyspisteitä on myös Joutsassa, Laukaassa, Saarijärvellä ja Äänekoskella eli ryhmänohjaajia on Keski-Suomessa kaikkiaan 9. Tällä hetkellä Keski-Suomessa on n. 140 vapaaehtoista päivystäjää ja lisää koulutetaan vuosittain.



3.3 Toiminnan tavoite ja periaatteet

Palvelevan puhelimen toiminnan tavoitteena on auttaa ja helpottaa henkilöiden oloa, tarjoamalla puhelimitse tapahtuvaa keskustelu- ja kuunteluyhteyttä suhtautumalla asiakkaisiin yksilöllisesti ja ystävällisesti. Luottamuksellinen ja ymmärtävä kuunteleminen on Palvelevan puhelimen vapaaehtoisen päivystäjän tärkeä tehtävä. Kuunteluapua voi tarvita esimerkiksi yksinäinen, epätoivoinen, itsemurhavaarassa, tai muissa elämän kriisitilanteissa oleva ihminen. (Kokko 2002, 9)

Palvelevan puhelimen työ on kirkon sielunhoito- ja diakoniatyötä, joka perustuu kirkkolakiin. Kirkkolain neljännen luvun ensimmäisen pykälän mukaan seurakunta huolehtii muun muassa sielunhoidosta ja diakoniasta (Kirkkolaki 1993).

Evangelisluterilaisten seurakuntien ylläpitämä Palveleva puhelin kuuluu puhelinauttajien kansainväliseen liittoon (**International Federation of Telephone Emergency Services (IFOTES)**). Sen jäsenmaat ovat sitoutuneet noudattamaan IFOTES-liiton toimintaperiaatteita, joista tärkeimpiä ovat nimettömyys, luottamuksellisuus ja asiakkaan kunnioittaminen. (International Federation of Telephone Emergency Services 2009)

3.4 Palvelevan puhelimen historiaa

Nykymuotoisen Palvelevan puhelimen alkamisajankohtana pidetään 1950-luvun Englantia. Tällöin lontoolainen anglikaanipappi Chad Varah huolestui itsemurhien kasvavasta määrästä ja kehotti lehti-ilmoituksella itsemurhavaarassa olevia tai epätoivoisia soittamaan omaan puhelinnumeroonsa. Varahin iskulause lehti-ilmoituksessa oli: ” Soita ennen kuin riistät hengen itseltäsi”. Yhteydenottojen määrä oli niin huomattava, että Varahilla yksinään oli vaikeuksia selvittää tehtävästään. Epätoivoisten lisäksi Varahille soitti myös joukko henkilöitä, jotka halusivat auttaa muita. Vapaaehtoisten auttajien myötä syntyi järjestö, joka nimettiin The Samaritans, Samarialaiset. Samankaltainen toiminta alkoi pian myös muualla Euroopassa. (Bonnevier - Tuomela, 1994)



Suomessa puhelimitse tapahtuva auttaminen alkoi vuonna 1964 Helsingin seurakuntien toimesta. Vuonna 2001 Palvelevan puhelimen päivystyspisteitä oli maassamme 36 ja päivystäjiä palvelevassa puhelimesta oli 2326. Päivystäjistä 1/3 osaa oli kirkon omia työntekijöitä ja 2/3 vapaaehtoisia päivystäjiä. (Kokko 2002, 9)

3.5 Palvelevan puhelimen peruskurssi

Palvelevan puhelimen vapaaehtoisia päivystäjiä haetaan lehti - ilmoituksilla. Ehdokkaat haastatellaan ja valitaan Palvelevan puhelimen peruskurssille. Vapaaehtoisilta toivotaan pitkäaikaista sitoutumista toimintaan ja motivaatiota puhelinauttamiseen, sekä avointa suhtautumista kaikenlaisiin keskustelunaiheisiin. Auttajan omassa elämässä ei voi olla akuuttia kriisiä. Päivystäjän tulee olla evankelisluterilaisen kirkon jäsen ja iältään noin 23 – 70 vuotta (Palvelun laatu Palvelevassa puhelimesta ja netissä 2008). Peruskurssi pitää sisällään viisi koulutuspäivää noin vuoden aikana. Kurssin aikana vapaaehtoiset pääsevät päivystämään kokeneen päivystäjän tukemana.

Koulutukset järjestetään Jyväskylässä Keskuseurakuntatalossa osoitteessa Yliopistonkatu 12. Koulutuspäivä on yleensä lauantai, ja koulutus kestää klo 9 – 15.30. Koulutuspäivässä on aina mukana toiminnanohjaaja, ja tarpeen mukaan muita seurakunnan työntekijöitä ja vierailevia luennoitsijoita. Palveleva puhelin tarjoaa päivän aikana kahvin. Ruokailun vapaaehtoiset kustantavat itse haluamassaan paikassa.

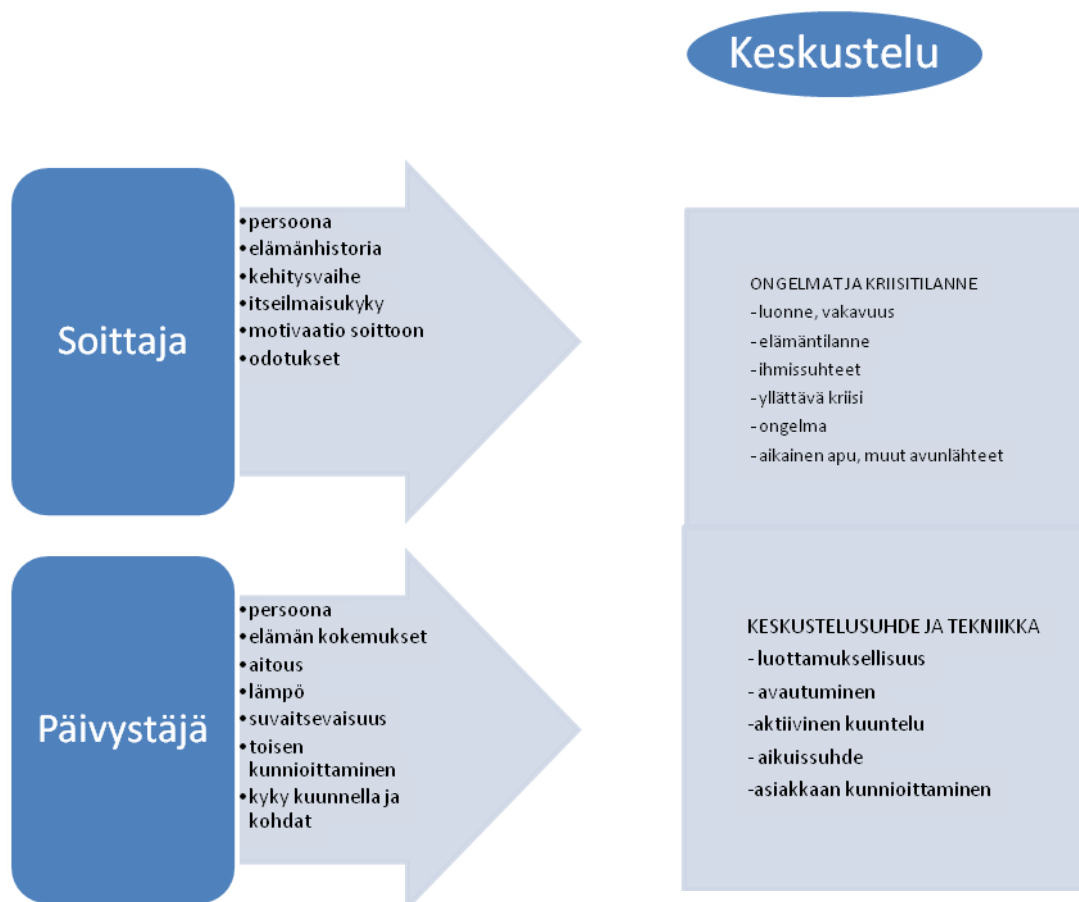
Vuoden 2010 aikana Palvelevassa puhelimesta käytyjen keskustelujen määrä oli noussut 17 % edellisestä vuodesta. Nousua on tapahtunut tasaisesti lähivuosien aikana. Rupattelupuheluja käytiin 2201 (2019 kpl 2009), pohdintapuheluja 1664 (1577 kpl 2009) ja kriisipuheluja 433 (165 kpl 2009). (Toimintakertomus 2010)

Toistuvaissoittoja oli tilastoitu 1768 (1300 kpl 2009). Monet soittajat ovat kokeneet Palvelevaan puhelimeen soitot merkityksellisinä ja haluavat soittaa uudelleen. Viikonpäivistä vilkkaimpia olivat maanantai (962 kpl), tiistai (893 kpl) ja sunnuntai

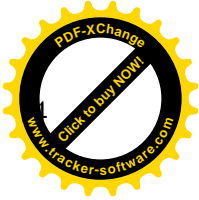
(823 kpl). Puhelut kestivät pääosin 15–30 min. Palvelemaan puhelimeen soittivat useimmin yksinelävät, eläkeläiset. Soittajien ikäjakauma on hyvin laaja; 15 % soittajista oli iältään 25–44–v. ja 20 % 45–64-v. Yli 64-v. oli 13 % soittajista.

Vuoden 2010 aikana naiset soittivat hieman miehiä useammin. Yksinäisyys näkyy Palvelevan puhelimen soitoissa vahvasti, jopa 47 % käydyistä keskusteluista kosketti yksinäisyyttä. Keskusteluja käytiin myös olosuhteisiin liittyvistä asioista (36 %), kuten työ, työttömyys, eläkkeellä olo, opiskelu, vapaa-aika, raha ja asuminen. Samalla tavoin ihmissuhteisiin liittyvät asiat puhututtivat soittajia (35 %). Puhelimessa keskusteltiin myös muun muassa psyykkisestä sairaudesta (23 %), perimmäisistä kysymyksistä 20 % ja seksuaalisuuteen liittyvistä asioista (9 %). (Toimintakertomus 2010)

3.6 Puhelinkeskusteluun vaikuttavat tekijät



Kuva 1. Puhelin keskusteluun vaikuttavat tekijät (Muokattu Palvelevan puhelimen omasta materiaalista: Puhelinkeskusteluun vaikuttavat tekijät 2010)



4 VAPAAEHTOISTYÖ

Tässä opinnäytetyössä vapaaehtoistyöllä tarkoitetaan maallikkoauttamista, jossa vapaaehtoinen ei ole alan ammattilainen, vaan saattaa olla aivan toisen ammattikunnan edustaja. Ammattilaisella työssään on käytössä koulutuksen tuoma teoretieto ja kokemus, joka on pohjana ammatissa toimimiselle. Maallikkoauttaja puolestaan on vapaaehtoinen joka toimii kuuntelijana ja auttajana. Hän ei tee hoitoarviota tai diagnoosia autettavan sen hetkisestä tilanteesta. Vapaaehtoistyössä on tärkeää empaattinen ja kunnioittava suhtautuminen avun tarvitsijaan, sekä hänen tarinansa kuunteleminen ja läsnä oleminen. (Mykkänen-Hänninen 2007, 12)

4.1 Vapaaehtoistyön merkitys

Euroopan elin- ja työolojen kehittämissäätiön (Eurofound) vapaaehtoistyötä käsittelevässä tutkimuksessa todetaan vapaaehtoistyötä tekevien ihmisten olevan keskimääräisesti tyytyväisempiä ja voivan paremmin. Vapaaehtoistyö on varsin kannattavaa, koska se hyödyttää niin vapaaehtoistyön tekijää kuin ympäröivää yhteiskuntaakin. Tutkimuksessa laskettiin myös terveysvaikutusten kannalta paras vapaaehtoistyön määrä, joka on 100 tuntia vuodessa, eli noin 2 tuntia viikossa. Lisätunneilla ei todettu olevan enempää terveysvaikutuksia. Innokkaimpia vapaaehtoistyöntekijöitä ovat 45 – 50 ikäluokkaan kuuluvat. Vapaaehtoistyö voi antaa uudenlaista merkityksellisyyden tunnetta elämään. Euroopan Unionin alueella eniten vapaaehtoistyötä tehdään Tanskassa, Suomessa ja Ruotsissa (45 % täysi-ikäisistä). Koko EU:n alueella keskiarvo on 20 %. Vapaaehtoistyö on yleisempää maissa, jonka asukkaat ovat elämäänsä tyytyväisiä, terveitä ja korkeasti koulutettuja. (McCloughan, Batt, Costine & Scully. 2011, 4)

Vapaaehtoistyötä tekevät ihmiset kokevat tekevänsä ”hyvää”. Se on myös keino kehittää taitojaan, ihmissuhdeverkostojaan ja kohentaa mahdollisuuksiaan työelämässä. Yhteiskunnan kannalta katsottuna vapaaehtoistyö vahvistaa solidaarisuutta ja tuo säästöä. Vapaaehtoistyön varaan ei voida laskea yhteiskunnan



vastuulla olevia asioita, kuten sosiaali- ja terveydenhuoltoa, mutta vapaaehtoistyö voi osaltaan täydentää julkisen sektorin palveluja.

4.2 Vapaaehtoistyön työohjauksen järjestäminen

Vapaaehtoistyön työohjauksella tuetaan ja kehitetään vapaaehtoistyötä ja samalla tuetaan vapaaehtoistyössä osaamista sekä jaksamista, sekä kannustetaan maallikkoauttamiseen. Työohjaus auttaa käymään läpi omia inhimillisiä tunteita ja siinä pyritään jatkuvaan kasvuun ja kehitykseen ihmisenä ja auttavana vapaaehtoistyöntekijänä. Vapaaehtoistyön työohjauksessa voi tuoda esille omia ajatuksiaan sekä oivalluksiaan, ja asioita opitaan pohtimalla yhdessä. Työohjauksella autetaan myös vapaaehtoistyöntekijää tunnistamaan omia mahdollisia muutostarpeitaan. (Porkka & Salmenjaakko 2005, 11–14)

4.3 Vapaaehtoistyön työohjaus Palvelevassa puhelimessa

Vapaaehtoistyön työohjauksesta Keski-Suomen alueella Palvelevassa puhelimessa vastaa seurakunnan työntekijät. Jokainen Palvelevan puhelimen vapaaehtoinen päivystäjä saa työohjausta. Jokaisen vapaaehtoisten ryhmän päivystysviikon jälkeen kokoontuu työohjausryhmä/ konsultaatiopalaveri, jossa käsitellään päivystykseen liittyviä asioita ja puheluista nousseita tunteita. Apuna työohjauksessa voidaan käyttää erilaisia kortteja tai käydä asioita läpi keskustellen. Jokaisella ryhmäläisellä tulee olla mahdollisuus jakaa asioita luottamuksellisesti. Työohjausryhmässä on tärkeää käydä, vaikka ei olisi sillä kertaa päivystänytkään. (Ristonmaa 1.8.2011)



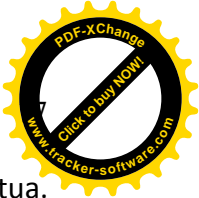
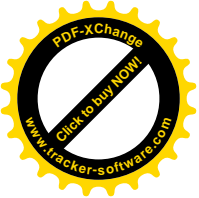
5 TERVEYDEN EDISTÄMISEN NÄKÖKULMA

Terveyden edistäminen käsitteenä on hyvin laaja ja sitä käsitellään eri lähteissä eri tavoin. Tässä opinnäytetyössä terveydenedistämistä käsitellään promootion näkökulmasta, joka tarkoittaa mahdollisuuksien luomista ihmisten elämänlaadun parantamiseksi ja sairauksien ehkäisemiseksi. ”Promootion näkökulmasta terveyden edistämisen tehtävänä on vahvistaa, ylläpitää ja suojata terveyttä ylläpitäviä tekijöitä.” (Savola & Koskinen - Ollonqvist 2005, 12–14)

Sosiaalinen tuki tunnustetaan kirjallisuudessa yhtenä merkittävänä osana terveyttä määrittävänä tekijänä. Sosiaalinen tuki tarkoittaa apua, jota on tarjolle yksilöille ja ryhmille. Sosiaalinen tuki voi toimia apuna epäsuotuisia elämäntilanteita vastaan ja olla myös myönteisenä voimavarana elämässä. (Savola & Koskinen - Ollonqvist 2005, 68)

5.1 Terveyden edistämisen ohjaus Palvelevassa puhelimessa

Palvelevassa puhelimessa maallikkoauttajat eivät varsinaisesti anna terveyttä edistävää ohjausta, sillä vapaaehtoisilla päivystäjillä ei ole siihen soveltuvaa koulutusta, mutta tarvittaessa he voivat antaa vinkkejä ja mahdollisesti ohjata, sekä kannustaa soittajia avun piiriin. Esimerkiksi, jos soittaja on kovin masentunut ja miettii mistä saisi lisää apua, voi vapaaehtoinen päivystäjä neuvoa asiakasta hakemaan apua myös oman alueen avoterveydenhuollon depressiohoitajalta tai sairaanhoitajalta/lääkäriltä. Haasteena on se, että puhelin on valtakunnallinen ja puhelu voi tulla mistä päin Suomea hyvänsä. Tärkeää on se, että päivystäjä osaa neuvoa, mistä kannattaa ottaa selvää oman alueen palveluista. Päivystyspaikalla on päivystäjien apuna lista yhteystiedoista, mistä saa apua yöaikaan. Erityisen tärkeää avun piiriin ohjaamisessa on se, ettei soittaja tuntisi, että hänet halutaan siirtää vain paikasta toiseen. Tämän vuoksi on tärkeää kuunnella ja keskustella ensin ja antaa soittajalle kuva, että häntä on kuunneltu. Muualle ohjaaminen on hyvä ottaa esille



vasta puhelun loppupuolella, kun soittaja on saanut asiansa varmasti kerrottua.
(Kokko. 2002)

6 POHDINTA

Tässä kappaleessa pohditaan opinnäytetyön tekijöiden kokemuksia opinnäytetyön tekemisestä, sekä aiheen valinnasta, tavoitteiden saavuttamisesta ja jatkokehityksestä.

Opinnäytetyön tekemiseen liittyvien aikataulujen sovittaminen on ollut haasteellista. Molemmat tekijät ovat koko kevään ja syksyn tehneet aktiivisesti harjoitteluja ja muita opintoja, ja myös harrastukset sekä perhe tietysti tarvitsevat oman aikansa. Työtä on kuitenkin jaettu ja pyritty pysymään sovitussa aikatauluissa, sekä pitämään säännöllisesti puhelinpalavereja opinnäytetyön tiimoilta. Tavoitteena suunnitelmavaiheessa oli, että työ valmistuisi elokuussa 2011, mutta syventävien opintojen ja harjoittelujen työllistäessä tämä aikataulu hiukan venyi.

Yhdessä työskentely ja työn tasapuolinen jakaminen on sujunut alusta saakka hyvin. Jo aiemmissa opinnoissa tekijät ovat tehneet paljon yhteistyötä erilaisten seminaaritoitten ja kehittämishankkeiden tiimoilta. Tästä syystä molempien työskentelytavat kirjallisen työn tekemisessä tuttuja ja tämä auttoi paljon myös opinnäytetyön tekemisessä.

E erityisen antoisaa oli, että päästiin myös mukaan Palvelevan puhelimen vapaaehtoisten päivystäjien koulutuksiin ja myös päivystämään. Koulutustilanteet avasivat asioita paremmin ja antoivat rohkeutta lähteä päivystämään, sekä auttoivat jäsentämään materiaalia käsikirjaan.

Päivystyksen jälkeen saatiin työnohjausta. Työnohjauksessa käytiin läpi päivystystilanteessa heränneitä mietteitä ja puheluita jotka erityisesti jäivät mieleen. Saatiin myös kokea vapaaehtoistyön merkitys ja se hyvä olo, joka auttamisesta ainakin tekijöille tuli. Havaittiin myös työnohjauksen tärkeys ja mietittiin, että erityisen tärkeää se voi olla päivystäjille, joilla ei ole kokemusta hoitoalalta.



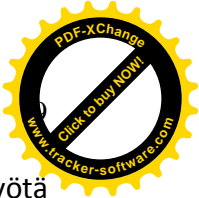
6.1 Aiheen valinta

Sekä tilastojen, että oman kokemuksen mukaan Palveleva puhelin tekee erittäin tärkeää työtä, koska on paljon ihmisiä, joille Palvelevan puhelimen päivystäjä saattaa olla ainoa ihmiskontakti koko päivänä. Yhteiskunnassa yksinäisyys on valitettavan iso ongelma, ja yksinäisyys on yleisimpiä keskustelujen aiheita myös Palvelevassa puhelimesta. Vapaaehtoistyön kannalta Palvelevassa puhelimesta tapahtuva työ on hyvin monen elämäkokemuksella mahdollista toteuttaa ja erittäin antoisaa. Työssä voi kohdata raskaita ja vaikeita asioita, mutta toisaalta helpottaa lähimmäisen oloa olemalla läsnä ja kuuntelemalla.

Aihe on tekijöiden mielestä erittäin mielenkiintoinen ja haasteellinen. Aiheen valintaan vaikutti kovasti molempien opinnäytetyön tekijöiden opintojen aikana lisääntynyt kiinnostus mielenterveystyötä kohtaan terveydenedistämisen näkökulmasta. Tutkimisen arvoisen aiheesta teki se, että Palvelevan puhelimen toiminta tukee ja on osa ennaltaehkäisevää mielenterveystyötä ja yhteiskunnan terveydenedistämistä. Myös opinnäytetyön toiminnallinen puoli tuntui sopivalta. Tuntui hyvältä, että työlle on olemassa tarve, käsikirja tulee oikeaan käyttöön eikä tuotoksena ole vain pelkkä kirjahyllyn täytteeksi jäävä raportti.

6.2 Työn luotettavuus

Pidämme keräämäämme tietoa luotettavana, koska lähteinä käytettiin vain eri alojen asiantuntijoiden kirjoittamaa kirjallisuutta, sekä Palvelevan puhelimen omaa jo käytössä ollutta materiaalia, jota tarvittaessa päivitettiin kirjallisuuden avulla. Tietoa haimme kirjastosta myös tiedon hakuun erikoistuneen työntekijän avulla. Työtä tehdessä otettiin vertailuun eri lähteitä samasta aiheesta varmistaaksemme tietojen yhteneväisyyden ja valitsimme sen mukaan lähteet. Tavoitteena oli löytää mahdollisimman tuoretta kirjallisuutta, mielellään alle viisi vuotta vanhaa, mutta työmme luonteen takia emme sitä pystyneet täysin toteuttamaan. Esimerkiksi Palvelevasta puhelimesta tuoretta kirjallisuutta löytyi vain hyvin vähän. Kirjallisuus



perustuu suurimmaksi osaksi suomalaiseen lähdekirjallisuuteen, mutta työtä tehdessä päädyttiin siihen, että tämä ei ole ongelma, sillä teemme työtä suomalaisen Palvelevan puhelimen käyttöön.

6.3 Tavoitteiden saavuttaminen

Opinnäytetyön tavoitteena oli tehdä Palvelevan puhelimen materiaaleista käsikirja Palvelevan puhelimen käyttöön. Hyvä aineisto ei vielä takaa onnistunutta opinnäytetyötä ja tätä opinnäytetyötä tehdessämme koimme, että tämä työ oli meille todella haasteellinen. Koemme kuitenkin, että kovasti työtä tekemällä olemme saaneet tavoitteen täytettyä ja toivotaan, että käsikirjasta on paljon hyötyä Palvelevan puhelimen toiminnassa. Käsikirjan tekeminen oli haasteellisuudesta huolimatta mukavaa ja antoisaa. Materiaalista tuli lähes sellainen kuin alun perin suunniteltiin.

6.4 Oma oppiminen

Tämän työn tekeminen antoi kuvan siitä, kuinka tärkeää sähköinen toiminta on näin suuren työn tekemisessä. Koemme, että oma oppimisemme sähköisten palvelujen käyttäjänä on kehittynyt huomattavasti opintojemme myötä ja erityisesti tätä työtä tehdessä ja uskomme, että saamme hyödyntää oppimaamme myös jatkossa.

Työtä tehdessä todettiin myös reflektoinnin tärkeys. Monta kertaa tuli mietittyä miksi toimin tietyssä asiassa tietyllä tavalla, miksi en toiminut toisin, mitä voi ottaa huomioon seuraavan kerran tilanteessa, miltä jokin asia tai tilanne minusta tuntui? Erityisesti päivystystilanteessa reflektoinnin merkitys oli äärettömän tärkeä. Myös kirjallista työtä tehdessä pyrimme olemaan itsekriittisiä. Pyrimme myös hakemaan ohjaajalta sekä toimeksiantajalta palautetta ja myös itse antamaan palautetta. Tämä oli hyvä pitää mielessä koko prosessin ajan. Itse arviointi ja muilta saatu palaute auttoivat näkemään kehittymistarpeet omassa työssä.

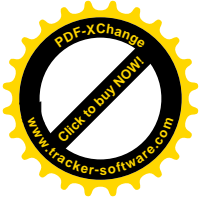


Laajaa kirjallista työtä tehdessä korostui myös omien aikataulujen suunnittelun tärkeys. Työmäärä oli pilkottava pienempiin osiin, laitettava tärkeysjärjestykseen ja tartuttava toimeen, vaikka tavoite aluksi tuntui kaukaiselta. Opintojen aikana on tärkeää huolehtia myös omasta jaksamisesta.

6.5 Jatkokehitys

Palvelevan puhelimen toiminnan käsikirjan päivitys jää toimeksiantajalle. Jätämme työn toimeksiantajalle niin sähköisessä kuin paperiversiönakin. Sähköisen muodon etuna on se, että työtä on helppo jatkossa päivittää. Palveleva puhelin painattaa mahdollisesti Toiminnan käsikirjan kirjamuotoon. Kehittämisideana esitämme, että materiaali päivitetäisi ja tarkistettaisi vuosittain. Päivittämisessä voisi käyttää apuna myös Jyväskylän ammattikorkeakoulun opiskelijoita.

Tulevaisuudessa Palvelevassa puhelimessa voisi kehittää ja lisätä nettiauttamista, koska internetyhteydet ovat lähes kaikkien saatavilla ja ihmiset viettävät tietokoneen äärellä paljon aikaa. Palvelevan netin käyttö ei ole aikaan ja paikkaan sidottua niin apua tarvitsevan, kuin auttajankaan osalta. Internetissä tapahtuvaan auttamiseen voisi motivoitua mukaan myös nuorempia vapaaehtoisia.



7 LÄHTEET

Bonnevier-Tuomela, M. 1994. Puhelu auttaa. Sorri, H. Jyväskylä Gummerus Kirjapaino Oy.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2004. Tutki ja kirjoita. 15. uud. p. Helsinki: Tammi.

International Federation of Telephone Emergency Services. 2009. Viitattu 10.5.2011. www.ifotes.org/home_page.

Kokko, E. 2002. Palvelevan puhelimen päivystäjän opas. Pieksämäki: Kirjapaino Raamattutalo Oy.

Kyngäs, H. & Vanhanen, L. Sisällön analyysi. Hoitotiede 1999:11: (1), 5-11.

L 26.11.1993/1054. Kirkkolaki. Säädös valtion säädöstietopankki Finlexin sivustolla. Viitattu 10.5.2011. www.finlex.fi, lainsäädäntö, ajantasainen lainsäädäntö.

McCloughan, B., Batt, W., Costine, M. & Scully, D. 2011. European Foundation for the improvement of living and working conditions, Participation in volunteering and unpaid work. Luxemburg: Publications office of the European Union.

Toimintakertomus. 2010. Jyväskylä: Jyväskylän seurakunnan Palveleva puhelin.

Mykkänen-Hänninen, R., 2007. Vapaaehtoistyön rajapinnoilla. Helsinki: Helsingin ammattikorkeakoulu Stadia.

Palvelevan Puhelimen periaatteet. Evankelisluterilaisen seurakunnan sivustolla. Viitattu 10.5.2011. www.evl.fi, keskusteluapua, Palveleva puhelimen periaatteet.

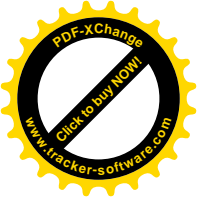
Palvelun laatu Palvelevassa puhelimessa ja netissä – esite. 2008. Jyväskylä: Jyväskylän seurakunnan Palveleva puhelin.

Paunonen, M. & Vehviläinen-Julkunen, K. 1997. Hoitotieteen tutkimusmetodiikka. Juva. WSOY.

Porkka, S-T., Salmenjaakko, J. 2005. Vapaaehtoistyön työnhjauksen järjestäminen. Opas yhdistyksille. Vantaa: Suomen Mielenterveysseura.

Ristonmaa, J. 2011. Palvelevan Puhelimen toiminnanohjaaja. Perheasiain neuvottelukeskus. Haastattelu 1.8.2011.

Saaranen-Kauppinen A., Puusniekka A. 2006. KvaliMOTV-menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere : Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu: 6.10.2011. <http://www.fsd.uta.fi/menetlmaopetus/>



Savola, E., Koskinen-Ollonqvist, P. 2005. Terveiden edistäminen esimerkein. Käsitteitä ja selityksiä. Helsinki. Terveiden edistämisen keskus ry.

Vilkka, Hanna & Airaksinen, Tiina 2004. Toiminnallisen opinnäytetyön ohjaajan käsikirja. Helsinki: Tammi.



Liite 1. Palvelevan puhelimen toiminnan käsikirja

Palvelevan puhelimen toiminnan käsikirja

Jyväskylän Seurakunta

Päivi Antila-Kokko ja Kirsi Tapper
2011





Sisältö

1 JYVÄSKYLÄN SEURAKUNNAN PALVELEVA PUHELIN

26

- 1.1 Palvelevan puhelimen historia Suomessa..... 27
- 1.2 Palvelevan puhelimen tarkoitus..... 27

2 JULKISEN- JA KOLMANNEN SEKTORIN YHTEISTYÖ

27

- 2.1 Terveyden edistämisen ohjaus Palvelevassa puhelimessa 28
- 2.2 Taustaorganisaatio..... 29
- 2.3 Palvelevan puhelimen jaosto 29

3 TEHTÄVÄNKUVAT PALVELEVASSA PUHELIMESSA

30

- 3.1 Toiminnanohjaaja..... 30
- 3.2 Ryhmänohjaaja..... 31
- 3.3 Vapaaehtoiset päivystäjät..... 32
- 3.4 Tukihenkilö 32

4 PALVELEVAN PUHELIMEN TOIMINNASTA TIEDOTTAMINEN

33

5 VAPAAEHTOISTYÖ

34

- 5.1 Vapaaehtoistyön merkitys 34

6 VAPAAEHTOISTEN PÄIVYSTÄJIEN VALINTA

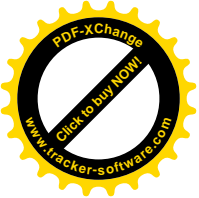
35

- 6.1 Esittelykierros ja kysymyksien esittäminen 35
- 6.2 Ryhmäkeskustelu, arviointi ja palaute 35

7 PALVELEVAN PUHELIMEN PERUSKURSSI

35

- 7.1 Ensimmäinen koulutuspäivä: Toiminnan perusteet ja auttava vuorovaikutus ... 36
 - 7.1.1 Palvelevan puhelimen toiminnan perusteita..... 36
 - 7.1.2 Auttava vuorovaikutus 37
- 7.2 Toinen koulutuspäivä: Uskonnollisuus ja perhe 38
- 7.3 Kolmas koulutuspäivä: Seksuaalisuus ja mielenterveys 40
 - 7.3.1 Masennus eli depressio..... 42
 - 7.3.2 Kaksisuuntainen mielialahäiriö 43
 - 7.3.3 Skitsofrenia..... 44
- 7.4 Neljäs koulutuspäivä: Päihderiippuvuus, kriisit ja itsemurha 45
 - 7.4.2 Traumaattinen kriisi 46
 - 7.4.3 Itsemurha..... 47
- 7.5 Viides koulutuspäivä: Usein soittavan kanssa työskentely ja elämän muutokset 49



7.5.1 Usein soittavan kanssa työskentely	49
7.5.2 Elämän muutokset	50
8 JATKOKOULUTUS	52
9 MOTIVAATIO VAPAAEHTOISTYÖHÖN JA SITOUTUMINEN PALVELEVAN PUHELIMEN TOIMINTAAN	52
10 TUKI JA TYÖNOHJAUS VAPAAEHTOISILLE PÄIVYSTÄJILLE	54
11 SEURANTA JA ARVIOINTI	55
12 LÄHTEET	58
13 LIITTEET:	61
LIITE 1. Vapaaehtoisen päivystäjän hakemuskaavake	61
LIITE 2. Palvelevan puhelimen päivystäjän toimintaohje	64
LIITE 3 Palautetta Palvelevan puhelimen peruskurssilta	65
LIITE 4 Sitoumus Palvelevan puhelimen päivystäjäksi	66



1 JYVÄSKYLÄN SEURAKUNNAN PALVELEVA PUHELIN

Palveleva puhelin on auttava puhelin ja Palveleva netti verkkoauttamispalvelu, joissa evankelis-luterilainen kirkko tarjoaa keskusteluapua tarvitseville. Näissä palveluissa kuka tahansa voi kertoa mieltä painavista asioista ja purkaa taakkaansa. Keskustelu tapahtuu nimettömänä ja luottamuksellisena. Palvelut ovat valtakunnallisia, ja niistä vastaa yhteistoiminnassa 30 paikallista toimipistettä. Valtakunnallisuus asettaa palvelun laadulle omat vaatimuksensa. Palvelun laadun pitää olla samanlaista, riippumatta siitä missä puheluun vastataan. (Palvelevan puhelimen laatu 2008)

Palveleva puhelin kuuluu puhelinauttajien kansainväliseen IFOTES - liittoon ja on sitoutunut noudattamaan liiton normeja ja eettistä peruskirjaa. Palveleva puhelin noudattaa myös Suomessa laadittuja vapaaehtoisen puhelinauttamisen eettisiä periaatteita, joista keskeisimpiä ovat nimettömyys, luottamuksellisuus ja asiakkaan kunnioittaminen. (Toimintakertomus 2010)

Palveleva puhelin (01019 0071) on avoinna joka päivä, myös viikonloppuisin ja juhlapyhinä su - to klo 18 - 01, pe ja la klo 18 - 03. Keski-Suomessa toimintaa on ollut jo 42 vuotta. Soitto Palvelevaan puhelimeen maksaa lankapuhelimesta soitettaessa paikallispuhelun verran ja matkapuhelimesta soitettaessa laskutusperusteena on oman operaattorin puheluhinta. (Palveleva puhelin 42 vuotta 2011)

Aikaisemmin Palvelevaan puhelimeen tulevat soitot jakautuivat päivystäjille telealueittain. Vuosi 2010 oli kolmas kokonainen vuosi Palvelevan puhelimen valtakunnallisen päivystysjärjestelmän toiminnassa ja edelleen puheluiden määrä on kasvussa. Päivystysjärjestelmä on ketjutettu teknisesti siten, että puhelut ohjautuvat vapaana olevaan päivystyspisteeseen ympäri maata. Keski-Suomessa päivystys on edelleen klo 18 – 23. Palvelevan puhelimen ryhmät toimivat Jyväskylän seurakunnan lisäksi Joutsan, Laukaan, Saarijärven ja Äänekosken seurakunnissa. (Toimintakertomus 2010)

Valtakunnallisen järjestelmämuutoksen myötä keskustelut ovat muuttuneet ja lisääntyneet. Monia päivystäjiä on motivoinut laajempi soittajien ja kysymysten kirjo, jonka koko maan kattava väestöpohja on mahdollistanut. Laatuun on kiinnitetty entistä enemmän huomiota ja toiminnasta on tehty Palvelevan puhelimen laatuasiakirja. (Toimintakertomus 2010)



1.1 Palvelevan puhelimen historia Suomessa

Palvelevan puhelimen syntyhetkiksi voidaan merkitä päivämäärä 27.11.1967, jolloin ehdotus palvelevan puhelimen perustamisesta oli esillä Jyväskylän rovastikunnan pappien kokouksessa. Varsinainen toiminta aloitettiin 1.3.1969. Puhelimen virallisena nimenä oli Jyväskylän seudun Palveleva puhelin. Kun organisaatiota oltiin luomassa, oltiin vakuuttuneita palvelevan puhelimen tarpeellisuudesta Jyväskylän seudulla. Toiminnan alkuaikoina palvelevassa puhelimessa oli pääasiassa seurakunnan työntekijät vastaajina, heitä oli 10 - 15 henkilöä. Pikku hiljaa koulutettiin vapaaehtoisia päivystäjiä ja tällä hetkellä heitä on Keski-Suomessa n. 140. Koko Suomessa päivystäjiä on reilut 2000. (Palveleva puhelin 42 vuotta 2011)

1.2 Palvelevan puhelimen tarkoitus

Palvelevan puhelimen tarkoituksena ei ole luoda hoitosuhteita vaan auttaa soittajaa juuri sen hetken yli, mikä hänen mieltään askarruttaa. Palvelevaan puhelimeen soittaessa ei tarvitse esitellä itseään. Myös päivystäjä toimii nimettömänä. Luottamuksellinen, nimettömänä käyty keskustelu on turvallinen. Asiat jäävät kahden tuntemattoman ihmisen kohtaamiseksi. Palvelevassa puhelimessa soittajaa kunnioitetaan ihmisenä ja keskustelu käydään niistä asioista, joista hän haluaa puhua. Tavoitteena on, että soittajan tuska helpottuisi ja hän löytäisi tilanteeseen uuden näkökulman ja valoa, jonka varassa hän jaksaa jatkaa eteenpäin. Aina ei kuitenkaan voi tehdä elämän vaikeuksille mitään, vaan on suostuttava kasvamaan kivun keskellä. Siinä auttaa toisen ihmisen rinnalla kulkeminen ja tuki. (Palveleva puhelin 42 vuotta 2011)

2 JULKISEN- JA KOLMANNEN SEKTORIN YHTEISTYÖ

Kansallisen Mielenterveys- ja päihdesuunnitelman mukaan kokemusasiantuntijoiden ja vertaistoimijoiden osallistumista mielenterveys- ja päihdepalveluiden suunnitteluun, toteuttamiseen ja arviointiin tulee lisätä, jotta palvelujärjestelmä voi ottaa nykyistä paremmin huomioon asiakkaiden tarpeet. Vertaistoimijat ovat henkilöitä, jotka oman kokemuksensa perusteella, vapaaehtoisuuteen perustuen, toimivat esimerkiksi



asiakkaan pitkäaikaisen hoidon tukena, kuten AA – toiminnassa. Kokemusasiantuntijalla on kokemusta mielenterveys- ja päihdepalveluista joko itse kärsivänä, niistä toipuneena, palvelunkäyttäjänä, omaisena tai läheisenä. Kokemusasiantuntijoita voidaan käyttää mm. kunnan strategiatyössä, palvelujen arvioinnissa, työryhmissä ja hallinnollisissa toimitelmissä. Heidän asiantuntemustaan tulisi käyttää paljon nykyistä enemmän, ja samalla kehittää myös palkkiojärjestelmää yhteistyössä kuntien ja järjestöjen kanssa. (Mielenterveys- ja päihdesuunnitelma 2009, 20)

Palvelevan puhelimen päivystäjä voi tarpeen vaatiessa kehottaa soittajaa ottamaan yhteyttä omaan terveyskeskukseensa, ja näin ohjata asiakasta julkisten palvelujen piiriin. Myös julkinen sektori voi ohjata asiakkaitaan kolmannen sektorin- ja vapaaehtoistyön piiriin, esimerkiksi antamalla eri toimijoiden yhteystietoja, kuten Jyväskylän kaupunki toimii omilla verkkosivuillaan. (Auttavat puhelimet 2011)

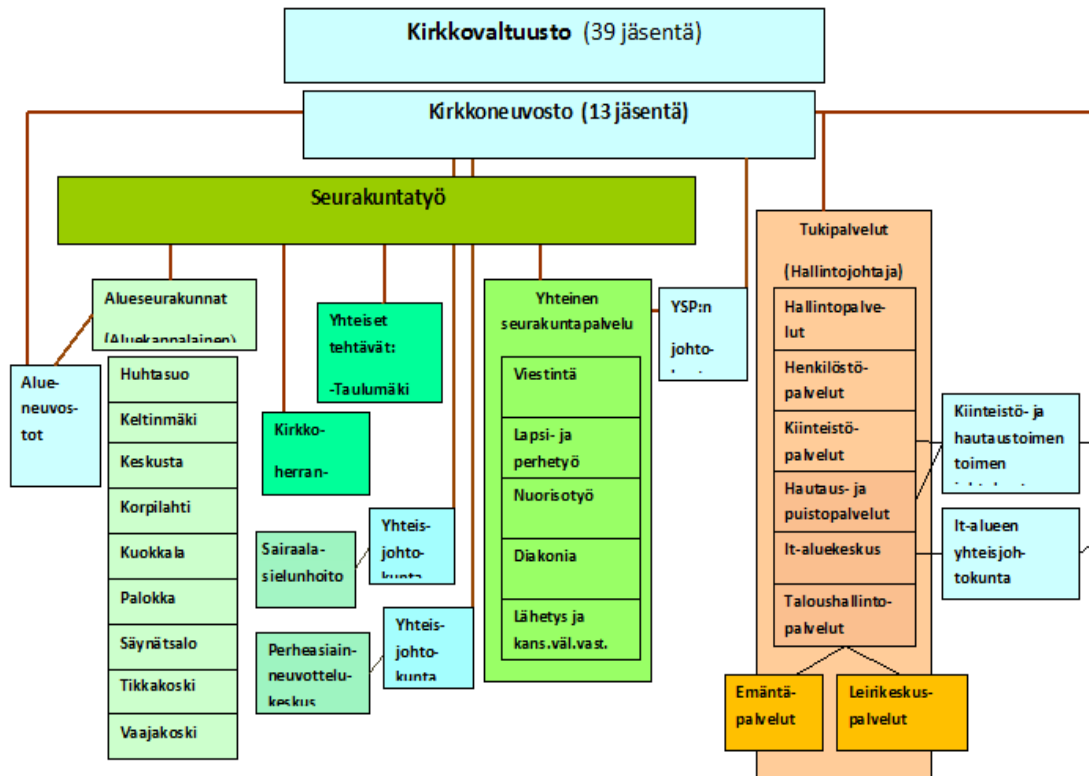
2.1 Terveysten edistämisen ohjaus Palvelevassa puhelimessa

Palvelevassa puhelimessa maallikkoauttajat eivät varsinaisesti anna terveyttä edistävää ohjausta, sillä päivystäjillä ei ole siihen soveltuvaa koulutusta, mutta tarvittaessa he voivat antaa vinkkejä ja mahdollisesti ohjata, sekä kannustaa soittajia avun piiriin. Esimerkiksi jos soittaja on kovin masentunut ja miettii mistä saisi lisää apua, voi vapaaehtoinen puhelinpäivystäjä neuvoa asiakasta hakemaan apua myös oman alueen avoterveydenhuollon depressiohoitajalta tai sairaanhoitajalta/lääkäriltä. Haasteena on se, että puhelin on valtakunnallinen ja puhelu voi tulla mistä päin suomea hyvänsä. Kuitenkin tärkeää on se, että päivystäjä osaa neuvoa mistä kannattaa ottaa selvää oman alueen palveluista. Tärkeää on myös vahvistaa soittajan jo olemassa olevaa hoitosuhdetta. Päivystyspaikalla on päivystäjien apuna lista yhteystiedoista mistä saa apua yöaikaan.

Erityisen tärkeää avun piiriin ohjaamisessa on se, ettei soittaja tuntisi, että hänet halutaan siirtää vaan paikasta toiseen. Tämän vuoksi on tärkeää kuunnella ja keskustella ensin ja antaa soittajalle kuva, että häntä on kuunneltu. Muualle ohjaaminen on hyvä ottaa esille vasta puhelun loppupuolella, kun soittaja on saanut asiansa varmasti kerrottua. (Kokko 2002, 35)

2.2 Taustaorganisaatio

Palveleva puhelin on evankelis- luterilaisen kirkon työmuoto. Palveleva puhelin on keski-suomessa Perheasiain neuvottelukeskukseen toimintaa.



KUVIO 1. Palvelevan puhelimen taustaorganisaatio (Jyväskylän seurakunta, organisaatio 2010)

2.3 Palvelevan puhelimen jaosto

Palvelevan puhelimen toimijoista koostuu jaosto, joka toimii Perheasiain neuvottelukeskukseen johtokunnan alaisena. Jaosto kokoontui vuoden 2010 aikana yhteen ideointipalaveriin ja neljään varsinaiseen kokoukseen. Sen jäseninä olivat päivystysryhmien ryhmänohjaajat, Palvelevan puhelimen toiminnanohjaaja, sekä Perheasiain neuvottelukeskukseen johtaja. Palvelevan puhelimen toiminnanohjaaja hoitaa jaoston sihteerin tehtäviä, sekä toimi kahden Jyväskylän ryhmän ryhmänohjaajana. (Toimintakertomus 2010)



3 TEHTÄVÄNKUVAT PALVELEVASSA PUHELIMESSA

Palveleva puhelin on evankelis- luterilaisen kirkon työmuoto ja Jyväskylän seurakunta budjetoii siihen varoja, mm. toiminnanohjaajan palkkaan. Toiminnanohjaaja on ainoa Palvelemaan puhelimeen palkattu työntekijä, joten toiminnan kannalta merkittävät resurssit ovat vapaaehtoiset päivystäjät. Heitä on tällä hetkellä Keski-Suomen alueella n. 140, ja lisäksi koulutetaan vuosittain.

3.1 Toiminnanohjaaja

Palvelevan puhelimen toiminnanohjaajan tehtävään edellytyksenä on korkeakoulututkinnon suorittaminen, ja työntekijän tulee osallistua kirkon sielunhoidon erikoistumiskoulutukseen (Palvelevan puhelimen laatu 2008). Toiminnanohjaajana toimii tällä hetkellä sosionomi – diakoni Jaana Ristonmaa. Hän on käynyt myös uusperheneuvojan ja seksuaalineuvojan lisäkoulutukset. Hän on tehnyt työtä toiminnanohjaajan sijaisena vuosina 1998 – 2000 ja virassa alkaen 1.6.2002. Toiminnanohjaajan toimenkuvaan kuuluu tehtäviä sekä Palvelevassa puhelimesta että Perhetyössä. Palvelevan puhelimen osalta toimenkuvaan kuuluu:

- toiminnan organisointi koko Keski-Suomen alueella
- päivystäjien valintaan, perus- ja jatkokoulutuksiin ja työnohjaukseen liittyvien asioiden huolehtiminen
- budjetin laatiminen
- toimintakertomuksen toteuttaminen
- toimintasuunnitelman teko
- jaoston kokous 4 kertaa vuodessa ja ideointipalaveri 1-2 kertaa vuodessa (sihteerinä toimiminen, asialista, muistio), jossa pohditaan yhteisiä toimintajärjestelytilanteita
- toimii Palvelevan puhelimen ryhmänohjaajana. Ryhmä kokoontuu säännöllisesti kerran kuukaudessa kesäaikaan lukuun ottamatta käsittelemään päivystystyöhön liittyviä asioita.
- työalan sisäisestä ja ulkoisesta tiedotuksesta vastaaminen
- päivystystilojen käytöstä, kirjastosta ja kalustosta huolehtiminen



- vapaaehtoistoimijoiden yhteistyöverkostossa toimiminen, kokoontumisia 4 -5 kertaa vuodessa
- Palvelevan puhelimen edustajain kokoukseen osallistuminen, Hki, 1krt/vuosi
- Linkki-lehden toimituskuntaan osallistuminen, Hki, 2krt/vuosi
- työyhteisön konsultointi, 1krt/vko
- työyhteisön viikkopalaveriin osallistuminen, 1krt/vko
- muiden juoksevien asioiden, kuten postien, laskujen ja monistusten hoitaminen (Toiminnanohjaajan tehtävät 2011)

3.2 Ryhmänohjaaja

Ryhmänohjaajia on Keski-Suomessa yhdeksän, Jyväskylässä viisi ja lisäksi Joutsassa, Laukaassa, Saarijärvellä ja Äänekoskella. Ryhmänohjaaja huolehtii, että omalla päivystysviikolla on joka illalle päivystäjä. Hänen tehtäviään ovat:

- työnohjausryhmän ohjaaminen
- kahvinkeiton organisointi työnohjausryhmiin
- yhteyden pitäminen ryhmänsä päivystäjiin esimerkiksi kirjeillä
- yhteyden pitäminen toiminnanohjaajaan
- kuuluminen jaostoon, joka kokoontuu 4 – 5 kertaa vuodessa, jaosto suunnittelee ja kehittää Palvelevan puhelimen toimintaa
- perehdyttää uudet vapaaehtoiset päivystäjät ryhmään liittyvissä asioissa (toiminnanohjaaja perehdyttää päivystystoimintaan)
- oman ryhmän vapaaehtoisten päivystäjien muistaminen ja matkakorvauksista tiedottaminen
- tarvittaessa Palvelevan puhelimen peruskurssin kouluttajana toimiminen (Ryhmänohjaajan tehtävät 2011)



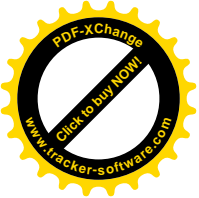
3.3 Vapaaehtoiset päivystäjät

Palvelevan puhelimen ja –netin päivystäjiksi valitaan vapaaehtoisia, tasapainoisia aikuisia, jotka haluavat kuunnella ja auttaa lähimmäisiään. Koulutus- ja ammattitaustat voivat olla erilaisia. Yhteistä päivystäjille on kuuluminen kirkkoon ja avoin suhtautuminen kaikenlaisiin keskustelunaiheisiin. Päivystäjät ovat tehtävään huolellisesti valittuja ja koulutettuja vapaaehtoisia tai kirkon työntekijöitä, jotka ovat sitoutuneet vaitiolovelvollisuuteen. Palvelevassa puhelimesta ja –netissä käytetään vain sellaisia laitteita ja teknisiä järjestelyitä, joissa yhteydenottajaa ei voida tunnistaa. (Yhteys toiseen ihmiseen 2011)

Vapaaehtoisia päivystäjiä on tällä hetkellä Keski-Suomen alueella n. 140. (Toimintakertomus 2010) Vapaaehtoisen päivystäjän työhön kuuluu koulutukseen osallistuminen ja puhelimesta päivystäminen n. 2 – 3 tuntia kuukaudessa tai Palvelevassa netissä vastausvuoro n. kerran kuukaudessa. Työnohjausryhmät kokoontuvat kerran kuukaudessa. Keskustelu on nimetöntä sekä asiakkaan että päivystäjän osalta. Palkkiota ei makseta, mutta matkakulut korvataan sopimuksen mukaan. (Yhteys toiseen ihmiseen 2011)

3.4 Tukihenkilö

Tukihenkilö on vapaaehtoinen päivystäjä, jolla on kokemusta päivystäjänä toimimisesta ja muista Palvelevan puhelimen toimintaan liittyvistä asioista. Tukihenkilö on ensimmäisen vuoden aikana uuden vapaaehtoisen päivystäjän mukana päivystämässä päivystyspaikalla, tai ainakin tavoitettavissa puhelimitse uuden vapaaehtoisen päivystäjän päivystäessä. Omalla kokemuksellaan ja osaamisellaan tukihenkilö tukee uuden päivystäjän päivystystyötä. Tukihenkilö käyttää omaa osaamistaan antaen tietonsa ja taitonsa ohjattavan käyttöön. Näin voidaan siirtää kokemusta ja ns. hiljaista tietoa. Tukihenkilön ja uuden päivystäjän välillä on vuorovaikutussuhde, jolle on ominaista henkilökohtaisuus, luottamus, avoimuus ja sitoutuneisuus. Tukihenkilö voi halutessaan osallistua myös Palvelevan puhelimen peruskurssille uuden vapaaehtoisen päivystäjän kanssa. Myös tukihenkilönä toimiminen perustuu vapaaehtoisuuteen, eikä siitä makseta rahallista palkkiota. (Tukihenkilön tehtävät 2011)



4 PALVELEVAN PUHELIMEN TOIMINNASTA TIEDOTTAMINEN

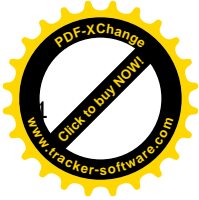
Palvelevan puhelimen toiminnasta tiedotetaan mm. Henki ja Elämä-lehdessä, Kirkon nettisivuilla, Keski-suomalaisessa, Kotimaa-lehdessä ja Muuramelaisessa. Vuoden 2010 aikana jaettiin Palvelevan puhelimen esitteitä yhteistyötahoille. (Toimintakertomus 2010)

Versova – vertaistuen ja vapaaehtoistyön kumppanuushanke, on julkaissut kesäkuussa 2011 päivitetyn version oppaasta Vapaaehtoiseksi! - Vapaaehtoistoiminnan mahdollisuuksia Jyväskylässä. Oppaaseen on koottu kattavasti eri Jyvässeudulla toimivia yhteisöjä, joiden kautta pääsee toimimaan vapaaehtoistyössä. Opasta on saatavilla virastoissa, kirjastoissa ja terveyskeskuksissa, sekä sähköisenä versiona osoitteessa <http://kssotu.fi/versova>. Oppaassa kerrotaan myös mahdollisuudesta osallistua Palvelevan puhelimen toimintaan. (Vapaaehtoiseksi! Vapaaehtoistoiminnan mahdollisuuksia Jyväskylässä – opas. 2011,22)

Toiminnanohjaaja lähettää vapaaehtoisille päivystäjille niin sanotut kiertokirjeet 5 – 6 kertaa vuodessa. Ne sisältävät ajankohtaisia asioita mm. koulutuksista.

Tietoa kirkon toiminnasta ja myös vapaaehtoistoiminnan mahdollisuuksista löytyy evankelis-luterilaisen kirkon verkkosivuilta osoitteesta www.evl.fi. (Suomen evankelis-luterilainen kirkko 2011)

Internetistä löytyy hakukoneilla useita eri yhdistyksiä, jotka Palvelevan puhelimen lisäksi tarjoavat keskusteluapua, kuten esimerkiksi Mannerheimin lastensuojeluliiton lasten- ja nuortenpuhelin, Raiskauskriisikeskus Tukinainen, ja Syömishäiriöliitto Syli ry. Jyväskylän kaupungin verkkosivuille on listattu auttavia tahoja osoitteessa: <http://www.jyvaskyla.fi/sote/mielenpolut/auttavatpuhelimet>. (Auttavat puhelimet 2011)



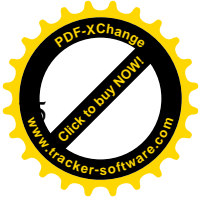
5 VAPAAEHTOISTYÖ

Ammattilaisella työssään on käytössä koulutuksen tuoma teoriatieto ja kokemus, joka on pohjana ammatissa toimimiselle. Maallikkoauttaja puolestaan on vapaaehtoinen joka toimii kuuntelijana ja auttajana. Hän ei tee hoitoarviota tai diagnoosia autettavan sen hetkisestä tilanteesta. Vapaaehtoistyössä on tärkeää empaattinen ja kunnioittava suhtautuminen avun tarvitsijaan, sekä hänen tarinansa kuunteleminen ja läsnä oleminen. (Mykkänen-Hänninen 2007, 12)

5.1 Vapaaehtoistyön merkitys

Euroopan elin- ja työolojen kehittämissäätiön (Eurofound) vapaaehtoistyötä käsittelevässä tutkimuksessa todetaan vapaaehtoistyötä tekevien ihmisten olevan keskimääräisesti tyytyväisempiä ja voivan paremmin. Vapaaehtoistyö on varsin kannattavaa, koska se hyödyttää niin vapaaehtoistyön tekijää kuin ympäröivää yhteiskuntaakin. Tutkimuksessa laskettiin myös terveysvaikutusten kannalta paras vapaaehtoistyön määrä, joka on 100 tuntia vuodessa, eli noin 2 tuntia viikossa. Lisätunneilla ei todettu olevan enempää terveysvaikutuksia. Innokkaimpia vapaaehtoistyöntekijöitä ovat 45 – 50 ikäluokkaan kuuluvat. Vapaaehtoistyö voi antaa uudenlaista merkityksellisyyden tunnetta elämään. Euroopan Unionin alueella eniten vapaaehtoistyötä tehdään Tanskassa, Suomessa ja Ruotsissa (45 % täysi-ikäisistä). Koko EU:n alueella keskiarvo on 20 %. Vapaaehtoistyö on yleisempää maissa, jonka asukkaat ovat elämänsä tyytyväisiä, terveitä ja korkeasti koulutettuja. (McCloughan, Batt, Costine & Scully 2011, 4)

Vapaaehtoistyötä tekevät ihmiset kokevat tekevänsä ”hyvää”. Se on myös keino kehittää taitojaan, ihmissuhdeverkostojaan ja kohentaa mahdollisuuksiaan työelämässä. Yhteiskunnan kannalta katsottuna vapaaehtoistyö vahvistaa solidaarisuutta ja tuo säästöä. Vapaaehtoistyön varaan ei voida laskea yhteiskunnan vastuulla olevia asioita, kuten sosiaali- ja terveydenhuoltoa, mutta vapaaehtoistyö voi osaltaan täydentää julkisen sektorin palveluja.



6 VAPAAEHTOISTEN PÄIVYSTÄJIEN VALINTA

Palvelevan puhelimen vapaaehtoisia etsitään lehti – ilmoituksella, ja heidät valitaan ryhmähaastattelun perusteella. Haastattelussa käytetään samaa runkoa, jotta tilanne olisi kaikille mahdollisimman samanlainen ja tasa- arvoinen. Haastattelutilanne kestää noin tunnin. (Liite 1 Vapaaehtoisen päivystäjän hakemuskaavake)

Vapaaehtoisilta toivotaan pitkäaikaista sitoutumista toimintaan ja motivaatiota puhelinauttamiseen, sekä avointa suhtautumista kaikenlaisiin keskustelunaiheisiin. Auttajan omassa elämässä ei voi olla akuuttia kriisiä. Päivystäjän tulee olla evankelis-luterilaisen seurakunnan jäsen ja iältään noin 23 – 70 vuotta (Palvelun laatu Palvelevassa puhelimesta ja –netissä 2008).

6.1 Esittelykierros ja kysymyksien esittäminen

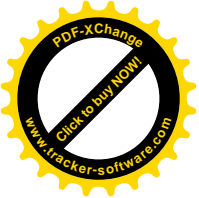
Haastateltavat kertovat perustiedot itsestään, kuten nimi, ikä ja työ. He saavat vapaasti kertoa tärkeinä pitämistään asioista, ja mm. siitä miten perhe suhtautuu vapaaehtoistyöhön Palvelevassa puhelimesta ja miltä tuntuu tulla valintatilanteeseen. Haastateltavilla on mahdollisuus kysyä Palvelevan puhelimen työstä, kuten esimerkiksi puheluista, työnohjausryhmän toiminnasta, sekä muista asioista, joista he haluavat lisää tietoa. (Haastattelurunko 2010)

6.2 Ryhmäkeskustelu, arviointi ja palaute

Mitkä ovat vaikeita soittoja itselleni? Keskustelun tukena käytetään listaa keksityistä esimerkeistä. Haastatelijat ovat taustalla hiljaa, eivätkä osallistu keskusteluun. Lopuksi mietitään, mikä tunnelma osallistujille jäi ryhmäkeskustelusta ja jokainen saa antaa palautetta. (Haastattelurunko 2010)

7 PALVELEVAN PUHELIMEN PERUSKURSSI

Peruskurssi pitää sisällään viisi koulutuspäivää noin vuoden aikana. Koulutukset järjestetään Jyväskylässä Keskuseurakuntatalossa (Yliopistonkatu 12). Koulutuspäivä on yleensä lauantai, ja koulutus kestää klo 9 – 15.30. Koulutuspäivässä on aina mukana toiminnanohjaaja ja tarpeen mukaan vierailevia luennoitsijoita. Palveleva



puhelin tarjoaa päivän aikana kahvin. Ruokailun vapaaehtoiset kustantavat itse haluamassaan paikassa. (Ristonmaa 1.8.2011)

Palvelevan puhelimen peruskurssi sisältää 32 tuntia teoriaopetusta, ja sen lisäksi päivystämistä kokeneen vapaaehtoisen päivystäjän kanssa ja työnohjausta koko peruskurssin ajan. Kurssi antaa perusvalmiudet toimia vapaaehtoispäivystäjänä. Kurssin tavoitteena on antaa tiedollisia ja taidollisia valmiuksia keskustella ihmisten kanssa, joilla on vaikeuksia elämässään. Erityisesti paneudutaan harjoittelemaan ns. auttavaa keskustelua, jossa aktiivisen kuuntelun avulla pyritään yhdessä soittajan kanssa etsimään selviytymisen keinoja. (Ristonmaa 1.8.2011)

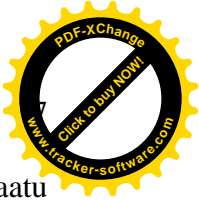
Koulutuksessa käsiteltäviä aiheita ovat Palvelevan puhelimen perusteet, auttava vuorovaikutus, uskonnollisuus, perhe- ja parisuhde, seksuaalikäytännöt, päihteet, mielenterveys, ihminen kriisissä, itsemurhakäytännöt, toistuvasti soittavien auttaminen ja elämän muutokset. Nykyisistä Palvelevan puhelimen ryhmistä valitaan vähintään vuoden päivystäneitä opastamaan ja tukemaan uusia tulokkaita vuoden kestäväällä koulutusmatkalla. Työnohjausryhmissä käsitellään vastaan tulleita tilanteita. Syksyn aikana vapaaehtoiset päivystäjät jaetaan ryhmiin ja jokaiselle valitaan tukihenkilö pidempään päivystäneistä vapaaehtoisista. (Ristonmaa 1.8.2011)

7.1 Ensimmäinen koulutuspäivä: Toiminnan perusteet ja auttava vuorovaikutus

Uusi peruskurssi alkaa yleensä lokakuussa. Ensimmäinen koulutuspäivä pitää sisällään ryhmän tutustumista ja ryhmäytymistä. Käydään läpi Palvelevan puhelimen toiminnan perusteita ja eettisiä periaatteita, sekä auttavaa vuorovaikutusta. Laadukkaan auttavan puhelinkeskustelun tavoitteena on kuulluksi tulemisen ja yhteisen jakamisen kokemus siten, että yhteydenottajan oikeutta tehdä omia ratkaisuja ilman painostusta kunnioitetaan. (Ristonmaa 1.8.2011)

7.1.1 Palvelevan puhelimen toiminnan perusteita

Päivystystyöhön ryhtyessään vapaaehtoinen päivystäjä allekirjoittaa sitoutumiskaavakkeen, jossa hän sitoutuu vaitioloon, säännölliseen päivystystyöhön, sekä osallistumaan työnohjaukseen ja jatkokoulutukseen. Päivystäjät ovat vapaaehtoistehtävässään vakuutettuja. Vapaaehtoiset päivystäjät saavat

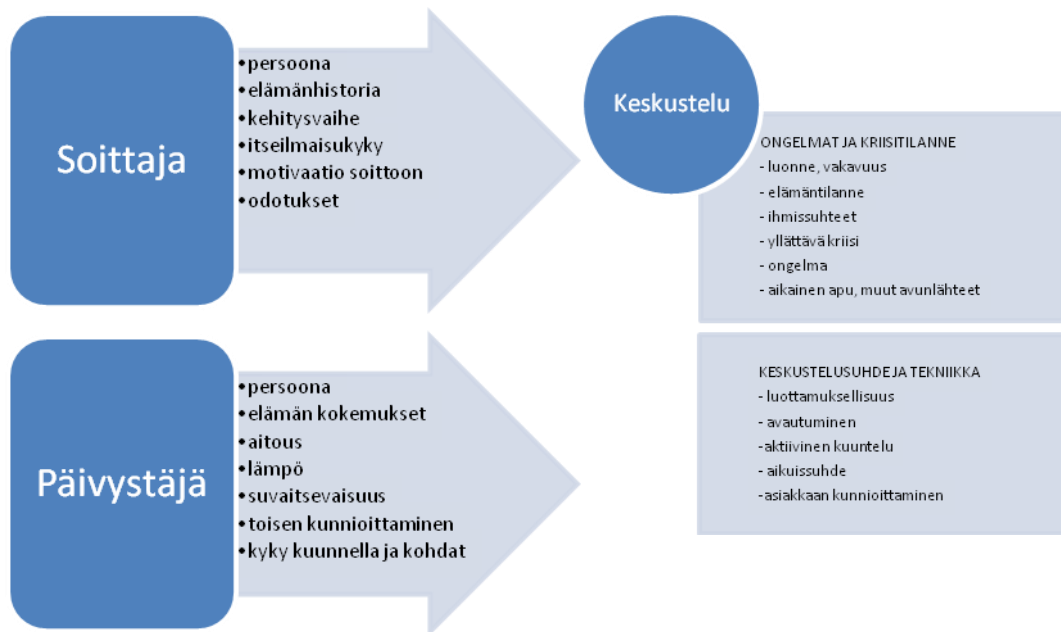


täydennyskoulutusta, sekä jatkuvaa työnohjausta ja tukea. (Palvelun laatu Palvelevassa puhelimesta ja netissä 2008)

Päivystys tapahtuu seurakunnan laitteilla tehtävään varatussa tilassa. Puhelinliikenne kulkee älyverkkoympäristössä, johon paikallisten toimipisteiden päivystäjät kirjautuvat. Palveleva netti on selainpohjainen palvelu, jossa keskustelu tapahtuu SSL - suojatussa ympäristössä. (Liite 2 Palvelevan puhelimen päivystäjän toimintaohje) Käytössä on vain sellaisia laitteita ja teknisiä järjestelyjä, joissa yhteydenottajaa ei voida tunnistaa ja joissa luottamuksellisuus voidaan taata. Tekniikasta vastaa Kirkkohallituksen perheasiain yksikkö. (Palvelun laatu Palvelevassa puhelimesta ja netissä 2008)

7.1.2 Auttava vuorovaikutus

Päivystäjän ja soittajan välinen kohtaaminen puhelimesta on ainutlaatuinen tilanne heidän molempien elämässä. Puhelinkeskusteluun vaikuttavat päivystäjän persoona, elämäkokemukset, aitous, lämpö, suvaitsevaisuus, toisen kunnioittaminen, sekä kyky kuunnella ja kohdata omat tunteet. Soittaja tuo keskusteluun oman persoonansa, elämänsä, kehitysvaiheensa, itseilmaisukykyä, odotuksensa ja motivaationsa soittoon. Keskusteluun vaikuttavat päivystäjän keskustelutekniikka ja soittajan kanssa syntyvä keskustelusuhde. Kahden aikuisen välille muodostuvan keskustelusuhteen syntyyn vaikuttavat luottamus, avautuminen ja aktiivinen kuuntelu. Soittaja tuo keskusteluun omat ongelmansa tai kriisitilanteensa, joiden luonne ja vakavuus ovat merkittäviä tekijöitä keskustelussa. Keskustelusuhteeseen vaikuttavat myös soittajan elämäntilanne, ihmissuhteet, muut avunlähteet ja se, onko kriisi akuutti vai pitkittynyt. (Puhelinkeskusteluun vaikuttavat tekijät 2010)



KUVIO 2. Puhelin keskusteluun vaikuttavat tekijät (Muokattu Palvelevan puhelimen materiaalista: Puhelin keskusteluun vaikuttavat tekijät 2010)

7.2 Toinen koulutuspäivä: Uskonnollisuus ja perhe

Uskontoja on paljon erilaisia, joten uskontojen määrittely on hankalaa ja se määritellään eri lähteissä eri tavoin. Kaikki uskonnot eivät sovi samoihin määritelmiin. Eri uskonnoille yhteisiä piirteitä ovat yliluonnollisuus, pyhä ja perimmäiset kysymykset. Yliluonnollisuudella tarkoitetaan jotakin sellaista, joka menee tutkitun maailman ja luonnon yli ja se vaikuttaa ihmisten elämään. (Peltomaa, Laulaja & Muola 2009, 19)

Kaikissa uskonnoissa maallinen ja pyhä erotetaan toisistaan. Pyhiin asioihin on suhtauduttava erilailla kuin maallisiin asioihin, sillä pyhä on maallisen yläpuolella oleva ja kunnioitusta ja hartautta herättävä asia. Pyhiä voi olla esimerkiksi raamattu tai koraani. Uskonnot vastaavat ihmisten perimmäisiin kysymyksiin esimerkiksi siitä miksi todellisuus on olemassa? Mitä tapahtuu kuoleman jälkeen? Miten tulisi elää? Näitä kysymyksiä ihmiset pohtivat myös ilman uskontoja, mutta suuri osa vastauksista näihin kysymyksiin tulee usein uskonnosta. William James määrittelee uskonnon näin: Uskonto on henkilökohtaisia tunteita, toimintoja ja kokemuksia ihmisen tuntiessa olevansa yhteydessä johonkin minkä he kokevat jumalaksi. (Peltomaa ym. 2009, 20)

Ihmisen uskonnollisuuteen vaikuttavat monet eri asiat, kuten elämäkokemukset, kasvatus ja läheiset ihmiset. Jokainen ihminen tekee itse päätöksen omasta uskonnollisuudestaan ja siitä minkä merkityksen hän uskonnolle elämässään antaa. Uskonto voi antaa ihmiselle esimerkiksi tukea ja neuvoja miten toimia vaikeassa elämäntilanteessa. (Peltomaa ym. 2009, 50)

”Kristinusko on uskoa elävään Jumalaan ja luottamusta siihen, että elämällä on tarkoitus. Kristinuskon Jumala on elämän Jumala, Luoja, joka on antanut elämän kaikelle olemassa olevalle. Myös oma elämämme on Luojan lahjaa. Ihmisten elämässä Jumala on läsnä myös uskoa, toivoa ja rakkautta luovan, eläväksi tekevän hengen kautta. Jumalanpalvelus, rukous ja ehtoollinen ovat tapoja ylläpitää yhteyttä sekä Jumalaan että muihin ihmisiin. Kirkko on yhteisö ihmiselle, joka etsii elämään syvyyttä ja merkitystä” (Jyväskylän seurakunta 2011).



Kuva 1. Särkyneet saviruukku (Jaana Ristonmaa 2011)



”**Perhe** määritellään myös eri lähteissä eri tavoin. Tilastokeskus määrittää perheen käsitteenä niin, että ”perheen muodostavat yhdessä asuvat avio- tai avoliitossa olevat tai parisuhteensa rekisteröineet henkilöt ja heidän lapsensa, jompikumpi vanhemmista lapsineen sekä avio- ja avopuolisot sekä parisuhteensa rekisteröineet henkilöt, joilla ei ole lapsia” (Perhe. Tietoa tilastoista 2005).

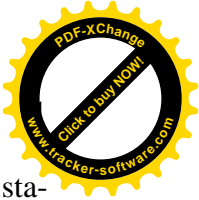
7.3 Kolmas koulutuspäivä: Seksuaalisuus ja mielenterveys

Seksuaalisuus on väestöliiton määritelmän mukaan ihmisen synnynnäinen kyky ja valmius reagoida psyykkisesti ja fyysisesti aistimuksiin ja virikkeisiin kokemalla mielihyvää. Seksuaalisuus on tärkeä osa jokaisen ihmisen elämää sen alusta loppuun. Osana seksuaalisuutta on biologinen sukupuoli, seksuaalinen kehitys, sukupuolinen suuntautuminen, sukupuoli - identiteetti, sekä lisääntyminen. Seksuaalisuutta koetaan ja ilmaistaan eri tavoin, mm. asenteissa, arvoissa, uskomuksissa, sekä suhteissa itseen ja toisiin. (Tietoa seksuaalisuudesta 2011)

Seksuaaliterveys ei tarkoita ainoastaan sairauden tai vajaatoiminnan puuttumista, vaan on seksuaalisuuteen liittyvän fyysisen, emotionaalisen, psyykkisen ja sosiaalisen hyvinvoinnin tila. Hyvä seksuaaliterveys edellyttää kunnioittavaa ja positiivista asennetta seksuaalisuuteen. Se sisältää myös mahdollisuuden nautinnollisiin ja turvallisiin seksuaalisiin kokemuksiin ilman pakottamista, riistoa tai väkivaltaa. Hyvän seksuaaliterveyden saavuttamiseksi ja ylläpitämiseksi tulee kaikkien ihmisten seksuaalioikeutta kunnioittaa ja suojata. (Tietoa seksuaalisuudesta 2011)

Palvelevan puhelimen vapaaehtoiselta päivystäjältä tämä edellyttää avointa ja suvaitsevaa asennetta soittajan seksuaalisuutta kohtaan.

Soittaja saattaa soittaa Palvelevaan puhelimeen myös sen takia, että voivat masturboida puhelun aikana. Tämä saattaa aiheuttaa vapaaehtoisessa päivystäjässä ristiriitaisia tunteita ja hämmennystä. Usein nämä soittajat ovat epävarmoja, kontaktivaikeuksista kärsiviä, nuoria, yksinäisiä miehiä ja ovat pitempiaikaisen terapian tarpeessa. Pelkkä masturboimisen salliminen ilman todellista ongelmiin paneutuvaa keskustelua ei auta, vaan vahvistaa ei toivottua käyttäytymistä. Useimmiten soittajalta puuttuu motiivi syvempään, asialliseen keskusteluun, joten hän katkaisee puhelin kun tyydytys on koettu. (Kokko 2002, 26 - 27)



Palvelevan puhelimen päivystäjä voi keskustella soittajan kanssa hänen seksuaalisista- ja kontaktiongelmistaan. Päivystyspisteessä on puhelinnumeroita eri auttajatahoista, johon soittaja voi ottaa yhteyttä seksuaalisissa ongelmissa. Soittajaan tulee aina suhtautua asiallisesti ja ymmärtävästi. Vapaaehtoisella päivystäjällä on myös oikeus kieltäytyä keskustelemasta itseään tyydyttävän soittajan kanssa, ja katkaista puhelu. Tästä täytyy kuitenkin kertoa soittajalle asiallisesti ja antaa myös mahdollisuus soittaa uudelleen Palvelemaan puhelimeen kun hän on valmis keskustelemaan.

Mielenterveysongelmien vuoksi osa Palvelemaan puhelimeen soittavista hakee apua ahdistukseen ja muihin psyykkisiin ongelmiin. Monella heistä joko on – tai on ollut jossakin psykiatrisessa hoidossa. Heidän kohdallaan vapaaehtoisen päivystäjän on muistettava, että Palveleva puhelin ei korvaa psykiatrista hoitoa, eikä vapaaehtoisella päivystäjällä ole terapeutin koulutusta. Päivystäjän tulee olla ymmärtävä kuuntelija ja keskustelija, joka takaa inhimillisen ja turvallisen suhteen. Tärkeää on kannustaa ja tukea asiakkaan varsinaisen hoitosuhteen jatkuvuutta ja korostaa sen tärkeyttä. Harhat ovat tärkeitä psykoottiselle ihmiselle. Ne muodostavat suojan ahdistusta vastaan. Sen vuoksi on tärkeää, että päivystäjä sallii ne, eikä yritä väittää niitä vääriksi. Niistä voi kuitenkin puhua ja keskustella. (Kokko 2002, 24 – 26)

Eri mielenterveyden häiriöt ja sairaudet oireineen ilmenevät monin eri tavoin. Raja terveyden ja sairauden välillä on usein häilyvä. Diagnostiikka perustuu yhteisesti sovittuihin luokituksiin, oireiden määriin ja niiden ominaispiirteisiin. Useimmat psykiatriset diagnoosit ovat oireyhtymiä, jossa tietyllä oirekokonaisuudella on tunnettu määrä oireita tietyn ajan, tietty kulku ja ennuste. Diagnoosin tarkoitus ei ole leimata potilasta, vaan auttaa ammattihenkilöitä hoitamaan ja tunnistamaan häiriöistä kärsiviä. Suomessa on käytössä Maailman terveysjärjestön ICD – luokitus. (Kuhanen, Oittinen, Kanerva, Seuri & Schubert 2010, 176 – 177)

Mielenterveyspalveluja, kuten muitakin hoitopalveluja, pyritään järjestämään ensisijaisesti avohoitona. Mielenterveysongelmista kärsivän ensisijainen hoitopaikka on perusterveydenhuollon peruspalveluissa. Jos ne eivät riitä, seuraavaksi turvaudutaan perusterveydenhuollon erityispalveluihin ja erikoissairaanhoidon avohoitoon. Sairaalahoittoa tarjotaan silloin, kun avohoidon palvelut eivät riitä, ja sairaalahoido arvioidaan tarpeen mukaiseksi. (Kuhanen ym.2010, 180)



Käypä hoito on Suomalaisen Lääkäriseura Duodecimin kansallisia, näyttöön perustuvia hoitosuosituksia tekevä yksikkö. Hoitosuositukset ovat yleisesti käytössä eri terveydenhuollon yksiköissä. Hoitosuositukset tehdään terveydenhuollon päätöksenteon tueksi ja potilaan parhaaksi. Suosituksen omalta osaltaan luovat potilaan tasa-arvoista kohtelua, riippumatta siitä mistä hän apua hakee. Tässä esiteltyt kappaleet masennuksesta, kaksisuuntaisesta mielialahäiriöstä ja skitsofreniasta ovat lainattu Käypä hoito suosituksista osoitteesta www.kaypahoito.fi. Samasta osoitteesta on saatavilla tietoa myös monesta muusta sairaudesta, ja sieltä voi käydä omatoimisesti tietoa hakemassa kiinnostuksen mukaan.

7.3.1 Masennus

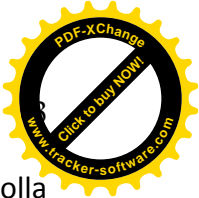
Jokaisella ihmisellä on hetkiä jolloin hän on masentunut. Hetkellinen masennus voi johtua esimerkiksi epäonnistumisesta. Hetkellisen masentuneisuuden muuttuminen pidempi aikaiseksi alavireiseksi tunteeksi joka kestää viikkoja tai kuukausia kutsutaan masentuneeksi mieli alaksi.

Pitkittyneenä tunteena masennus on sairaus jonka oireita ovat:

- alakuloisuuden surun turtuneisuuden ja ärtyneisyyden tunne.
- aloitekyvyttömyyden saamattomuuden ja väsymyksen tunne
- vaikeudet sosiaalisissa suhteissa
- syyllisyyden tunne
- velvollisuuksien alle uupumisen tunne
- ruokahaluttomuus unihäiriöt, selittämättömät ja kivut
- seksuaalinen haluttomuus
- oman huonouden ja arvottomuuden tunne

(Bourne 1999, 7)

Suomalaisista viisi sadasta kärsii masennuksesta. Masennus oireita ilmaantuu murrosiästä eteenpäin. Masennukseen altistaa perintötekijät ja jokin ulkoinen laukaiseva tekijä. Masennus on yleisempää naisilla kuin miehillä. Masennusta arvioidessa yksi keskeinen kriteeri on masennuksen kesto, alle kaksi viikkoa kestänyttä oireilua ei vielä diagnosoida depressioksi. Masennuksen taustalla voi joissain tapauksissa olla myös elimellinen sairaus. Esimerkiksi b12 vitamiinin puutos,



sydän- tai aivoinfarkti, pahanlaatuinen kasvain tai neurologinen sairaus voivat olla masennus oireiden taustalla. (Aho, Isometsä, Mattila, Jousilahti & Tala 2009.)

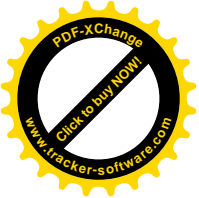
Masennuksen hoito määräytyy yksilöllisesti potilaan tilanteen mukaan. Lievä ja keskivaikea masennus voi parantua pelkällä psykoterapialla, mutta usein psykoterapian ohella tarvitaan myös lääkehoitoa tämän rinnalla. Mitä vaikeampi masennus on, sitä suurempi rooli on lääkehoidolla. Akuutissa masennuksen hoidossa tavoite on saada potilas oireettomaksi, jatkohoidolla pyritään pitämään oireet poissa ja ylläpito- ja ehkäisyhoidolla pyritään ehkäisemään uuden sairastumisjakson alkamista. Akuutissa vaiheessa masentunut potilas tarvitsee seuranta-ainakin 1 – 3 viikon välein lääkityksen tehon seuraamiseksi. Usein lääkehoidolla saadaan potilas lähes oireettomaksi 6 – 8 viikon aikana. Lääkitystä on tämänkin jälkeen syytä jatkaa oireiden palaamisen ehkäisemiseksi. Masennuslääkkeiden käyttöä on syytä jatkaa ehkäisyhoitona etenkin jos potilas on sairastanut vähintään kolme keskivaikeaa tai vaikeampaa masennusjaksoa. Psykoterapian ja lääkehoidon lisäksi etenkin psykoottisessa masennuksessa tehokkaaksi hoidoksi on todettu sähköhoito. (Aho ym. 2009.)

Itsemurhien takana on usein hoitamatta jäänyt masennus, 2/3 itsemurhista liittyy masennukseen. Sairaala hoidossa olleiden vaikeista masennustiloista kärsivien potilaiden itsemurha vaara on 20-kertainen verrattuna normaaliin väestöön. (Aho ym. 2009.)

7.3.2 Kaksisuuntainen mielialahäiriö

Kaksisuuntainen mielialahäiriö on lääketieteellisesti määritelty sairaus, jossa mieliala vaihtelee suhteettoman paljon. Mielialan vaihtelut vaikuttavat ajatuksiin, tunteisiin, fyysiseen terveyteen, käyttäytymiseen ja kaikkeen toimintaan ja ne esiintyvät ulkoisista elämäntapahtumista täysin riippumatta. Kaksisuuntainen mielialahäiriö alkaa tavallisesti nuoruusiässä tai varhaisessa aikuisiässä, mutta sairastumisikä voi vaihdella lapsuudesta vanhuuteen, ja sillä on taipumus esiintyä suvuittain. (Riikola, Suominen, & Valtonen 2009)

Varhaisessa vaiheessa tehty diagnoosi, asianmukainen hoito ja sopivan lääkityksen löytäminen voivat auttaa välttämään seuraavia asioita: Itsemurha, alkoholin tai huumausaineiden väärinkäyttö, ongelmat parisuhteessa ja työssä, hoidossa esiintyvät vaikeudet. (Lönngqvist, Henriksson, Marttunen & Partonen 2011, 206)



KAKSISUUNTAISEN MIELIALAHÄIRIÖN AIKANA VOI ESIINTYÄ NELJÄ ERILAISTA MIELIALAMUUTOSTA:

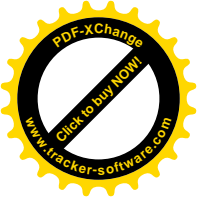
- MAANINEN JAKSO (MANIA). Maanisen jakson alussa potilaalla on usein miellyttävä tunne, että energia ja luovuus ovat lisääntyneet ja sosiaalinen kanssakäyminen on helppoa. Nämä tunteet ryöstäytyvät yleensä nopeasti hallinnasta täysin kehittyneeksi maaniseksi jaksoksi.
- HYPOMAANINEN JAKSO Hypomania, on manian lievempi muoto. Siinä on samanlaisia mutta vähemmän vaikeita oireita ja vähemmän toimintakyvyn heikentymistä kuin maniassa. Hypomaanisessa jaksossa mieliala voi olla korkealla ja potilas tuntee itsensä tavallista paremmaksi ja pystyvämmäksi kuin tavallisesti
- DEPRESSIO on vakavan masennustilan jakso
- SEKAMUOTOINEN JAKSO on ehkä kaikkein lamauttavimpia sairauden vaiheita. Siihen kuuluu manian ja depression oireita, samanaikaisesti tai useaan kertaan saman päivän aikana vaihdellen. Potilas voi olla kiihkeä tai levoton niin kuin maanisessa vaiheessa, mutta samalla myös ärtynyt ja masentunut.

Lönnqvist, Henriksson, Marttunen, Partonen 2011, 196 - 198)

Kaksisuuntainen mielialahäiriö on hoidettavissa oleva sairaus. Lääkehoito on keskeisin hoitokeino oireidenhallinnan ja sairausjaksojen uusiutumisen ehkäisemisen kannalta. Suurin osa potilaista hyötyy lääkehoidosta hyvin. Sen kulmakiven muodostavat mielialaa tasaavat lääkkeet, sekä psykoosilääkkeet. Masennuslääkkeiden rooli on yleensä vähäisempi. (Riikola, Suominen & Valtonen 2009)

7.3.3 Skitsofrenia

Skitsofrenia on psykoottinen häiriö, jota sairastavan todellisuudentaju on häiriintynyt ja toimintakyky heikentynyt. Ennen varsinaisen skitsofrenian puhkeamista ilmenee usein ennako-oireita, kuten masennusta ja ahdistusta sekä psykoottisia oireita, outoja kokemuksia ja tuntemuksia. Toimintakykykin laskee. Sairauden pahenemista voidaan ehkäistä varhaisella tunnistamisella ja varhaisella hoidon aloituksella. Hoidon on oltava pitkäjännitteistä ja luottamuksellista, perustuen psykososiaalisiin hoito- ja



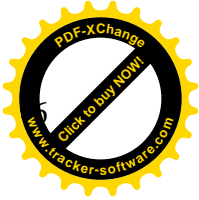
kuntoutusmenetelmiin ja psykoosia estävään lääkitykseen. Tavoitteena on mm. poistaa tai lievittää oireita, estää psykoosijaksojen uusiutuminen ja parantaa toimintakykyä ja elämänlaatua. (Salokangas & Riikola 2008)

7.4 Neljäs koulutuspäivä: Päihderiippuvuus, kriisit ja itsemurha

Päihderiippuvuus on pitkäaikainen sairaus. Riippuvuudelle on tyypillistä kyvyttömyys säädellä aineen käyttöä, elimistön kasvava kyky sietää ainetta ja vieroitusoireet aineiden käytön loputtua. Päihteet ovat mielihyvän tai huumauksen takia nautittuja aineita. Suomessa yleisimpiä päihteitä ovat alkoholi, tupakka, keskushermostoon vaikuttavat lääkeaineet, liuotinaineet, kannabis, amfetamiini ja opiaatit. Päihteiden käyttö aiheuttaa huomattavia terveydellisiä ja sosiaalisia ongelmia. Yksin alkoholi aiheuttaa noin 5 prosenttia kaikista kuolemantapauksista Suomessa. Viime vuosina huumeiden, ja eri aineiden sekakäyttö on lisääntynyt merkittävästi. (Päihderiippuvuus 2011)

Palvelevan puhelimen vapaaehtoinen päivystäjä todennäköisesti kohtaa työssään alkoholiongelmaisia. Tällöin sairauden ymmärtäminen auttaa asiakkaan kohtaamista, sekä mahdollistaa asianmukaisen tiedon välittämisen asiakkaalle.

Päihderiippuvuuden varhainen tunnistaminen on tehokkaan hoidon edellytys. Päihderiippuvuuteen tarjolla on monenlaista apua. Tärkeintä hoidon onnistumisessa on oma halu kuntoutua. Hoidon tarkoituksena on saada ihminen miettimään päihteiden käytön syitä, etsimään muita vaihtoehtoja ja tunnistamaan ongelmatilanteita. Alkoholinkulutus on Suomessa terveysriski 300 000–500 000 henkilölle ja terveydenhuollon naispotilaista noin 10 % ja miespotilaista lähes 20 % on alkoholin ongelmakäyttäjiä. Alkoholimyrkytykseen menehtyy vuosittain n. 500 henkilöä. Alkoholinkäytön riskiraja on naisilla 2 alkoholiannosta päivittäin tai humala kerran viikossa (vähintään 5 annosta kerralla) ja miehillä 4 annosta päivittäin tai 7 annosta kerralla. Alkoholinkäyttö voi vaurioittaa koko elimistöä. Joillekin alkoholi aiheuttaa helpommin elinvaurioita kuin toisille, joten turvallista riskirajaakaan ei voida sanoa. (Tarnanen, Alho & Malmivaara 2010)



7.4.2 Traumaattinen kriisi

Traumaattinen kriisi johtuu äkillisestä ja odottamattomasta tapahtumasta. Siinä on kyse menetyksestä, esimerkiksi oman terveyden, läheisen ihmisen, oman elämäntavan tai elämänsisällön menetyksestä. Traumaattisessa kriisissä ihmisen aiemmat kokemukset ja opitut toimintatavat joutuvat koetukselle, ja mahdollisesti eivät riitä hallitsemaan uutta tilannetta. On tapahtunut jotain vaikeasti käsiteltävää, joka vaatii voimavaroja. Kriisiin joutuneen usko omaan haavoittumattomuuteen ja turvallisuudentunteeseen pettää ja tunne oman elämän hallinnasta katoaa. Uudessa tilanteessa tulevaisuuden ennakointi on vaikeaa. Kriisit saattavat tuoda mieleen myös aiempia käsittelemättömiä kriisejä. Tällöin kriisi saattaa tuntua erityisen raskaalta, mutta toisaalta on olemassa mahdollisuus myös aikaisempien kriisien läpikäymiseen. Kriisi kuormittaa hetkellisesti yli sietokyvyn ja seurauksena voi olla esimerkiksi unettomuutta, ahdistuneisuutta, ärtyneisyyttä, vatsakipuja tai muita ruumiillisia tuntemuksia. Ihmisen kyky sietää vaikeita elämäntilanteita on hyvin erilainen. Joku saattaa selvitä vähällä oirehtimisella, kun taas joku toinen tarvitsee enemmän aikaa ja apua toipumiseen. Kaikilla kuitenkin kuormittumisen raja tulee jossain vaiheessa vastaan, ja tällöin kriisi aiheuttaa sopeutumisoireita. Traumaattisessa kriisissä on tunnistettavissa neljä vaihetta: shokkivaihe, reaktiovaihe, käsittelyvaihe ja uudelleen suuntautumisen vaihe. Kriisin vaiheet eivät välttämättä erotu selvästi toisistaan ja on mahdollista myös palata aikaisempaan vaiheeseen. (Kriisit 2009)

Shokkivaihe alkaa heti kriisin laukaisseen tilanteen jälkeen. Se kestää yleensä lyhyestä hetkestä muutamaan vuorokauteen. Shokkivaiheen aikana ihminen ei kykene käsittämään tapahtunutta tai kieltää sen kokonaan. Shokkivaiheen torjunta ja kieltäminen ovat normaalia, kunhan eivät jatku liian kauan. Osa ihmisistä saattaa lamaantua täysin, joka ulkopuolisen silmin voi näyttää hämmästyttävältä tyyneydeltä. Toiset saattavat olla shokkivaiheessa voimakkaan kiihtyneitä, esimerkiksi huutaa tai itkeä. Lamaantuminen ja kiihtymys saattavat myös vaihdella vuorotellen. Shokkivaiheessa oleva tarvitsee konkreettista suojaa ja turvaa, sekä kokemuksen että läsnäolijat hallitsevat tilanteen. Kerrotut asiat eivät välttämättä jää mieleen, joten tiedotuksen tulisi olla rauhallista, yksinkertaista ja selkeää. (Kriisit 2009)

Reaktiovaihe kestää muutamasta viikosta muutamaan kuukauteen. Reaktiovaiheessa ihminen alkaa kohdata muuttuneen todellisuuden ja yrittää muodostaa käsityksen



tapahtuneesta. Mieli alkaa käsitellä tapahtunutta. Silloin voi esiintyä outoja tuntemuksia: esimerkiksi kuollut ihminen on lähellä tai hänen äänensä kuuluu. Ne ovat samanlaisia mielen puolustusmekanismeja kuin kieltäminenkin. Kriisin aiheuttanut tapahtuma toistuu muistikuvissa, ja saattaa palautua elävästi mieleen mm. jonkun tuoksun tai äänen takia. Ruumiilliset tuntemukset, kuten pyörrytys, vapina tai hikoilu, kuuluvat asiaan. Kriisin reaktiovaiheessa ihminen tarvitsee mahdollisuutta tulla kuulluksi. Hän saattaa puhua tapahtumasta uudelleen ja uudelleen, ja puhumisella onkin tärkeä merkitys toipumisessa. Ihminen saattaa myös kohtuuttomasti syyttää jotain tahoja tapahtuneesta. Reaktiovaiheessa ihminen tarvitsee tietoa tilanteesta, sekä ohjeita ja tukea arjesta selviämiseen. (Kriisit 2009)

Käsittelyvaihe kestää muutamasta kuukaudesta vuoteen. Sen aikana kriisin aiheuttanut tapahtuma aletaan hyväksyä. Mieli ei enää yritä kieltää tapahtunutta, vaan alkaa hyväksyä sen osaksi elämää. Tällöin ihminen pystyy tekemään varsinaista surutyötä. Käsittelyvaiheessa saattaa esiintyä muistivaikeuksia, ärtyneisyyttä tai sosiaalisista suhteista vetäytymistä. Kriisin aiheuttamat muutokset tiedostetaan. Ihminen alkaa pohtia identiteettiään, vakaumustaan ja uskomuksiaan. Nämä valmistavat suuntautumaan tulevaisuutta kohti. (Kriisit 2009)

Uudelleen suuntautumisen vaiheessa kriisistä on aikaa vuodesta kahteen vuoteen. Kriisin aiheuttanut tapahtuma ei unohdu koskaan, mutta sen kanssa voi oppia elämään. Kun tapahtunut hyväksytään, sopeutuminen uuteen tilanteeseen voi alkaa. Elämänilo palautuu, eikä tapahtuma enää täysin hallitse koko ajatusmaailmaa. Kriisi ei enää kuluta voimavaroja, vaan saattaa jopa tuoda uusia selviytymiskeinoja ja voimavaroja. Kriisin seurauksena elämä saattaa tuntua haavoittuvaisemmalta, mutta aiempaa merkityksellisemmältä. (Kriisit 2009)

7.4.3 Itsemurha

Vuonna 2002 Suomessa tehtiin 1095 itsemurhaa, joista 824 oli miesten itsemurhia. Itsemurha on merkittävä kuolinsyy erityisesti alle 35-vuotiailla miehillä. Itsemurha on kuolinsyyntä erityisen traumaattinen. Se kuormittaa psyykkisesti omaisia, läheisiä, työtovereita ja hoitohenkilökuntaa, aiheuttaen menetyksen tunteiden lisäksi ahdistusta ja syyllisyyttä. Itsemurhan taustalla on usein mielenterveysongelmat, alkoholi-ongelmat, elämäntilanteiden kuormittavuus ja sosiaalisen tuen puute.



Itsemurhien ehkäisemiseksi on tärkeää, että masennus havaitaan ja hoidetaan asianmukaisesti, hoidetaan alkoholiongelmia, otetaan hoidossa huomioon persoonallisuushäiriöt, hoidetaan psykoositasoiset häiriöt tehokkaasti, tunnistetaan ja hoidetaan tehokkaasti akuutit elämäkriisit, sekä huomioidaan asianmukaisesti fyysisiin sairauksiin liittyvä hätä. Itsemurhien ehkäisemiseksi on myös rajoitettava menetelmien saatavuutta, esimerkiksi aseiden käytön rajoittaminen ja lääkkeiden asianmukainen käyttö. Erityisen tärkeää on huomioida aikaisemmin itsemurhaa yrittäneiden hoidon järjestäminen. Itsemurhien määrää on vähentänyt mm. tiedon lisääntyminen ja asenteiden muuttuminen siihen suuntaan, että masennus on hoidettavissa oleva sairaus. (Itsemurhat 2005)

Ihmisen ottaessa yhteyttä Palvelevaan puhelimeen, päivystykseen tai muulle hoidon piiriin, on hätähuuto selkeä. Aina hän ei saa sanottua ajatuksistaan tai suunnitelmistaan, vaan saattaa hakea apua jonkin muun syyn vuoksi tai vihjailee asiasta. Kuulijalla tulee olla tilanneherkkyyttä aistia ja kuulostella ihmisen vointia ja tilannetta. Pienenkin epäilyksen herätessä, siihen kannattaa tarttua. Henkilö saattaa puhua myös vertauskuvilla, kertoen esimerkiksi synkistä maisemista, tunnelista tai umpikujasta. Soittajalta tulee kysyä suoraan mielialasta, toivottomuuden tunteesta, kuoleman ajatuksista ja itsemurhasta. Itsemurhavaaran mahdollisuutta kannattaa tarkentaa selvittämällä, onko soittajalla selkeä suunnitelma tai onko hän tehnyt valmistelevia toimenpiteitä teon toteuttamiseksi. Kuormittavia tekijöitä voivat olla taloudelliset huolet, menetykset, työttömyys, sosiaalisen tuen puute ja liiallinen alkoholin käyttö. Ihmistä auttaa keskustelu, jossa hän voi jäsentää ajatuksiaan, tunteitaan ja motiiviaan. Näin itsemurha ja kuoleman lopullisuus konkretisoituvat. Kuuleminen ja välittämisen osoittaminen ovat tärkeitä. Itsemurhaa aikovan tulisi keskustelujen myötä oivaltaa, että hän itse ja hänen elämänsä ovat arvokkaita. Rohkaisemalla, kannustamalla ja puhumalla voi löytää elämäniloa arjen pienistä asioista. (Kuhanen ym. 239 - 241)

Ihmistä ei tule jättää itsemurha-aikeiden kanssa yksin, hän tarvitsee apua. Hänen kanssaan voi sopia esimerkiksi, että tänään hän ei tee itselleen mitään ja aamulla menee omaan terveyskeskukseen. Soittajan luvalla voi ottaa yhteyttä hätäkeskukseen. Yhdessä voidaan selvittää sosiaalista verkostoa, ja miettiä keneen voi ottaa yhteyttä. Yhdessä voidaan miettiä voimavaroja, mahdollisuuksia ja toivoa. Vapaaehtoisen



päivystäjän on hyvä muistaa, että jos joku on todella toteuttamassa itsemurhan, sitä ei voida puhelimesta estää. Vapaaehtoinen päivystäjä voi vain tehdä parhaansa.

7.5 Viides koulutuspäivä: Usein soittavan kanssa työskentely ja elämän muutokset

Viimeinen koulutuspäivä on syksyllä, noin vuoden kuluttua koulutuksen alkamisesta. Viidennen koulutuspäivän aiheena ovat toistuvaissoittajat ja elämän muutokset. Päivän aikana myös kerrataan ja syvennetään jo opiskeltuja aiheita. Lopuksi käydään läpi palautetta ja kehittämissideoita, sekä jaetaan todistukset. (Liite 3 Palautetta Palvelevan puhelimen peruskurssilta, Liite 4 Palvelevan puhelimen peruskurssin todistus)

7.5.1 Usein soittavan kanssa työskentely

Vaikka puhelut ohjautuvatkin vapaaehtoiselle päivystäjälle ympäri Suomea, kokenut päivystäjä saattaa oppia tuntemaan soittajia, jotka soittavat säännöllisesti Palvelevaan puhelimeen. Soittaja voi myös kertoa, että on soittanut ennenkin, tai jopa päivittäin. Jollekin Palveleva puhelin saattaa olla ainoa kodin ulkopuolinen kontakti.

Usein soittavat asiakkaat koettelevat vapaaehtoisen päivystäjän asennoitumista ja ihmiskuvaa. Rinnalla kulkeminen ja myönteinen, toiveikas yhteistyö saattaa tuntua heidän kanssaan haasteellisemmalta. Soittajat saattavat olla ripustautuvia ja pyrkivät kietomaan vapaaehtoisen päivystäjän omiin tarpeisiinsa ja tunnelmiinsa. Usein soittavien asiakkaiden kohdalla yhteinen linjanveto menettelytavoissa on tärkeää. Säännöllinen työnohjausryhmiin osallistuminen on heidän auttamisensa laadun kannalta erittäin tärkeää. Työnohjauksessa voi purkaa ärtymystään, avuttomuuttaan ja kyllästymistään ilman, että tarvitsee tunnevaltaisesti ja harkitsemattomasti kaataa niitä soittajan niskaan. (Usein soittava 2011)

Monilla usein soittavilla on jonkinasteisia psyykkisiä ongelmia. He voivat olla hoidon piirissä, ja tapaavat myös ammattiauttajia. He voivat olla toisista ihmisistä riippuvaisia, mutta hyvin yksinäisiä. Tällaisille ihmisille Palveleva puhelin voi olla varsin tärkeä apu, joka tukee heidän varsinaista muualla tapahtuvaa hoitoaan. Soittaja saattaa tuntea diagnoosit, lääkitykset ja hoitomuodot hyvin tarkkaan, ja osoittaa vapaaehtoiselle päivystäjälle tämän olevat tietämätön ja epäpätevä. Vapaaehtoinen



päivystäjä tuntee itsensä ja koko keskustelun täysin turhaksi, ja on pettynyt itseensä. Vapaaehtoisen päivystäjän olisi hyvä muistaa, että emme voi vaatia itseltämme soittajien ”parantamista”. On tyydyttävä vaatimattomampiin tavoitteisiin, ja huomioitava puhelimesta tapahtuvat vapaaehtoistyön rajoitteet. On kuitenkin muistettava, että ei ole olemassa ”oikeita” tai ”sopimattomia” asiakkaita, vaan Palveleva puhelin on tarkoitettu kaikille. Antamalla aikaa osoitat, että välität. (Sorri 1985. 140 – 143)

7.5.2 Elämän muutokset

Elämänkaaripsykologian mukaan ihminen kehittyy koko elämänsä ajan, ei ainoastaan lapsuudessa ja nuoruudessa. Jokaisen ihmisen elämä muodostaa ainutlaatuisen ja yksilöllisen kokonaisuuden. Suurista yksilöllisistä eroista huolimatta ihmisten elämänkaarista voidaan löytää yhteisiä lainalaisuuksia. Ihminen on kulttuuriolento, joka kasvaa ja kehittyy vuorovaikutuksessa kulttuurin ja sosiaalisten virikkeiden kanssa. Kehityksellä on oma aikataulunsa, joka toteutuakseen tarvitsee ulkoisia virikkeitä. Herkkyyskaudet ovat ajankohtia, jolloin jonkin kyvyn, esimerkiksi puheen, oppiminen on kaikista helpointa. Eri kehitysvaiheissa ihminen kohtaa erilaisia kehityshaasteita. Haasteet tuovat mukanaan konflikteja, joiden tarkoitus on synnyttää uusia kykyjä ja valmiuksia. (Dunderfelt 2011, 13)

Vauvaiässä on äärimmäisen tärkeää, että lapsi kokee olevansa turvassa. Turvallisuuden kokemus syntyy hyvin yksinkertaisista asioista, kuten lämmöstä, läheisyydestä ja perustarpeista huolehtimisesta. Varhaisessa lapsuudessa syntynyt epäluottamus elämää kohtaan ja perustarpeiden tyydyttämättömyys voivat aiheuttaa ongelmia myöhemmin elämässä. (Dunderfelt 2011, 220)

Varhaislapsuudessa muodostuu itsenäisyyden tunteen perusta. Silloin syntyy uudenlaisia tunteita mm. häpeän ja huonouden myötä. Toiminta voi muodostua pakonomaiseksi, jos siihen liittyy rankaisun pelkoa tai jäykkää itsekontrollia. (Dunderfelt 2011, 220)



Leikki-ikä on aikaa, jolloin ympäristön normeja, sääntöjä ja käyttäytymistapoja sisäistetään, ja niistä muodostuu yksilön omia psyykkisiä rakenteita. Vuorovaikutussuhteet ovat monimutkaisia ja synnyttävät väistämättä paljon tunteita. (Dunderfelt 2011, 219)

Kouluikässä ystävät ja harrastukset ovat tärkeitä. Lapsella on valtava määrä energiaa ja luovuutta. Lapselle on tärkeää saada riittävästi rakentavaa palautetta, jolloin hänelle muodostuu kokemus omasta pystyvyydestä. Myös pettymysten kokeminen on tärkeää. (Dunderfelt 2011, 219)

Nuoruudessa sisäisten voimien kasvaminen ja yksilöllisyyden tunteen voimistuminen herättää ihmisen etsimään omaa itseään. Nuoruudessa kokeillaan erilaisia rooleja ympäristön tarjoamista malleista. Identiteetti ei kuitenkaan synny ilman tuskaa. (Dunderfelt 2011, 218)

Varhaisessa aikuisuudessa lähdetään maailmaan etsimään omaa paikkaansa, tehtävänsä ja ihmissuhteita. Läheisyys voi olla rakkautta, yhteenkuuluvuutta ja solidaarisuutta ihmisten, aatteiden ja ryhmien välillä. Eristäytyneisyys tulee tunteesta, että minua ei hyväksytä. Jokainen tarvitsee eristäytymisen hetkiä, mutta eristettynä ihminen voi kasvaa vihamieliseksi. (Dunderfelt 2011, 217)

Keski-ikässä kehitystehtävänä on sellaisten esineiden, aatteiden ja toimintojen luominen, jotka voivat olla hyödyksi tuleville sukupolville. Jos tämä tapahtuu liian uhrautuvasti, niin että ihmisen tasapaino järkkyy (burn out), voidaan epäillä kehityshäiriöitä edellisissä vaiheissa. Tässä iässä voi kehittyä erityisesti huolenpito, niin itsestä, läheisistä kuin luonnostakin. Huolenpito on voima, joka rakentaa yhteisöllisyyttä ja hyväksyy toisen ihmisen, koska myös itse hyväksyy itsensä. Huolenpidon vastavoima on hylkääminen, jonka syynä voi olla omien luovien toimintojen lamaantuminen ja siitä johtuva itsekeskeisyys. (Dunderfelt 2011, 216)

Vanhuuden aikana arvioidaan elettyä elämää. Mitä on kuoleman jälkeen? Toisaalta se on myös eteenpäin katsomista. Vielä voisi tehdä jotain, mikä aidosti kiinnostaa. (Dunderfelt 2011, 216)

Auttamistyössä on tärkeää ymmärtää elämän kehitysvaiheet ja prosessimaisuus. Elämänvaiheista toiseen siirtyminen ei aina käy kivutta. Muutokseen voi pakottaa



sisäinen tarve. Muutos tuo mukanaan kriisin, joka mahdollistaa kasvun. Ihmisten kyky kestää muutosta ja luopumista on erilainen.

8 JATKOKOULUTUS

Vuosittain järjestetään peruskurssin käyneille vapaaehtoisille päivystäjille jatkokoulutusta paikallisesti ja valtakunnallisesti. Aiheet nousevat ajankohtaisista asioista ja toiveita kysytään myös päivystäjiltä. Paikallisten koulutusten osalta toiminnanohjaaja vastaa koulutusten järjestelyistä, mm. luennoitsijan ja paikan varaamisesta. Valtakunnallisista koulutuksista vastaavat eri paikkakunnat vuorollaan. Vuonna 2010 on ollut Jyväskylässä valtakunnallinen koulutus, jonka aiheena oli uskottomuus parisuhteessa. Vuoden 2011 valtakunnallinen koulutus on Helsingissä, ja sen aiheena on Palvelevan puhelimen ympärivuorokautinen kriisivalmius. (Ristonmaa 1.8.2011)

9 MOTIVAATIO VAPAAEHTOISTYÖHÖN JA SITOUTUMINEN PALVELEVAN PUHELIMEN TOIMINTAAN

Vapaaehtoistoiminta on omasta halusta lähtevää palkatonta toimintaa, jota tehdään omia arvoja vastaavan yhteisön hyväksi tai yksilön auttamiseksi. Se on merkki halusta osallistua ja vaikuttaa ja sen tulisi olla kaikkien kansalaisoikeus. Vapaaehtoistoiminta antaa parhaimmillaan tekijälleen elämyksiä, sosiaalisia suhteita, mahdollisuuden itsensä toteuttamiseen, onnistumisen kokemuksia ja tunteen omasta tarpeellisuudesta, sekä merkitystä ja sisältöä elämään. Vapaaehtoistoiminnan tarkoitus on tuoda iloa ihmisten elämään – myös vapaaehtoiselle itselleen. (Vapaaehtoiseksi! Vapaaehtoistoiminnan mahdollisuuksia Jyväskylässä – opas, Versova 2011, 3)

Palvelevan puhelimen toiminta on diakonista, kristilliseen rakkauteen perustuvaa palvelua. Toiminnan tavoitteena on lievittää ihmisten hätää ja kärsimystä antaen keskusteluapua yksinäisille ja eri tavoin ahdingossa eläville lähimmäisille, vuoden jokaisena iltana. Palvelevan puhelimen tärkeänä tehtävänä on täydentää ja tukea ammattiauttajien työtä, erityisesti tämä näkyy psykiatrisen hoidon alueella. Toiminnan



tavoitteena on myös tukea päivystäjien oppimista ja oman persoonan kasvua ja kehittymistä. Tämä toteutuu erilaisissa koulutustapahtumissa, soittajien kohtaamisissa ja työnohjauksessa. Olemassa olevien päivystysryhmien kehittäminen ja uusien päivystäjien kouluttaminen, sekä Palvelevasta puhelimesta tiedottaminen ovat myös tärkeä osa Palveleva puhelimen toimintaa. Nettiauttamista kehitetään eteenpäin myös paikallisella tasolla. (Toimintasuunnitelma 2011)

Vuosi 2011 on vapaaehtoistoiminnan teemavuosi ja Palveleva puhelin on yhdessä muiden Jyvässeudun vapaaehtoistoimijoiden kanssa suunnittelemassa erilaista toimintaa ja tapahtumia pitkin vuotta. Palvelevan puhelimen painopistealueen vuosina 2011 - 2013 ovat mielenterveys, seksuaalisuus ja kriisiauttaminen. (Toimintasuunnitelma 2011)

Tultuaan hyväksytyksi Palvelevan puhelimen vapaaehtoiseksi päivystäjäksi sitoutuu kirjallisesti vuosittain:

noudattamaan IFOTES – liiton kansainvälisiä normeja, sekä puhelinauttajien eettisiä toimintaperiaatteita

suorittamaan 4 – 6 päivystysvuoroa vuodessa, sekä kesäpäivystyksiä

osallistumaan päivystäjille annettavaan työnohjaukseen ja koulutukseen

vaitiolovelvollisuuteen ja pitämään luottamuksellisina kaikki päivystystyössä kuulemansa tiedot, myös sen jälkeen kun on jäänyt pois Palvelevan puhelimen työstä

palauttamaan Palvelevan puhelimen materiaalin ja avaimen lopetettuaan päivystystyön

yhteystietoja (nimi, osoite ja puhelinnumero) saa antaa muille Palvelevan puhelimen työntekijöille ja vapaaehtoisille

Sitoumus palautetaan allekirjoitettuna ryhmänohjaajalle. (LIITE 4 Sitoumus Palvelevan puhelimen päivystäjäksi)



10 TUKI JA TYÖNOHJAUS VAPAAEHTOISILLE PÄIVYSTÄJILLE

Vuoden 2011 aikana vapaaehtoisille päivystäjille järjestetään useita erilaisia koulutus- ja virkistystilaisuuksia. Suunnitelmissa on mm. Etelä – Suomen alueelliset neuvottelupäivät, koulutustilaisuuksia Jyvässeudulla ja päivystäjien valtakunnalliset neuvottelupäivät syksyllä. Meneillään olevan päivystäjien peruskurssin koulutuksia on keväällä kolme ja syksyllä kaksi. Syksyllä alkaa myös uusi päivystäjien peruskurssin ryhmä. Vapaaehtoisille järjestetään myös jouluhartaus ja kirkkokahvit. Yhteiset tapahtumat toimivat vapaaehtoisten päivystäjien huomioimisena ja kiitoksena, sekä omalta osaltaan luovat yhteisöllisyyttä. Myös toiminnanohjaaja osallistuu useisiin valtakunnallisiin ja paikallisiin neuvottelupäiviin ja kokouksiin. (Toimintasuunnitelma 2011)

Jokaisen ryhmän päivystysviikon jälkeen kokoontuu työnohjausryhmä, jossa käsitellään päivystykseen liittyviä asioita ja puheluista nousseita tunteita. Apuna voidaan käyttää kirjallista materiaalia, tai käydä asioita läpi keskustellen. Jokaisella ryhmäläisellä tulee olla mahdollisuus jakaa asioita luottamuksellisesti. Vapaaehtoisen päivystäjän on hyvä käydä oman ryhmänsä työnohjauksessa, vaikka ei olisi itse sillä kertaa päivystänytkään. (Ristonmaa 1.8.2011)

Vapaaehtoistyön työnohjauksella tuetaan ja kehitetään vapaaehtoistyötä ja samalla tuetaan vapaaehtoistyössä osaamista sekä jaksamista, sekä kannustetaan maallikkoauttamiseen. Työnohjaus auttaa käymään läpi omia inhimillisiä tunteita ja siinä pyritään jatkuvaan kasvuun ja kehitykseen ihmisenä ja auttavana vapaaehtoistyöntekijänä. Vapaaehtoistyön työnohjauksessa voi tuoda esille omia ajatuksiaan sekä oivalluksiaan, ja asioita opitaan pohtimalla yhdessä. Työnohjauksella autetaan myös vapaaehtoistyöntekijää tunnistamaan omia mahdollisia muutostarpeitaan. (Porkka & Salmenjaakko 2005, 11 - 14)



11 SEURANTA JA ARVIOINTI

Jokaisesta Palvelevaan puhelimeen tulevasta soitosta vapaaehtoinen päivystäjä täyttää seurantalomakkeen. Palvelevan puhelimen toiminnanohjaaja tekee seurantalomakkeiden pohjalta tilastot vuosittain. Tilastojen perusteella voidaan pohtia mm. resurssien riittävyyttä ja tulevien koulutusten aiheita.

TAULUKKO 1. Palvelevaan puhelimeen tulleet soitot tilastoina

	2007	2008	2009	2010
Soittojen Kokonaismäärä	3748	4290	4472	5573
Mykkäsoitot	936	823	589	981
Varsinaiset keskustelut (Mykkäsoitot Vähennetty)	2812	3467	3883	4542
Toistuvaissoitot	706	633	1300	1768
Miehiä	1447 (51 %)	1950 (55 %)	1950 (50 %)	2149 (47 %)
Naisia	1378 (49 %)	1612 (45 %)	1933 (50 %)	2418 (53 %)



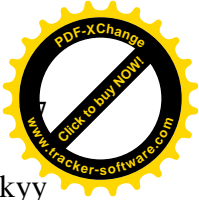
TAULUKKO 2. Soittojen aiheet:

	2007	2008	2009	2010
Yksinäisyys	1170 (42 %)	1551 (45 %)	2054 (53 %)	2167 (47 %)
Olosuhteet	828 (29 %)	1316 (38 %)	1135 (29 %)	1620 (47 %)
Ihmissuhteet	971 (35 %)	1160 (33 %)	1117 (29 %)	1605 (35 %)
Psyykkinen Sairaus	533 (19 %)	693 (20 %)	806 (21 %)	1040 (23 %)
Perimmäiset Kysymykset	621 (22 %)	529 (15 %)	563 (14 %)	676 (15 %)
Ruumiillinen Sairaus	312 (11 %)	529 (15 %)	563 (14 %)	676 (15 %)
Seksuaalisuus	364 (13 %)	269 (8 %)	286 (7 %)	416 (9 %)
Riippuvuus	212 (8 %)	261 (8 %)	364 (9 %)	356 (8 %)
Suru & kuolema	99 (4 %)	252 (7 %)	191 (5 %)	199 (4 %)
Väkivalta	139 (5 %)	156 (5 %)	234 (6 %)	147 (3 %)
Itsemurha	61 (2 %)	138 (4 %)	122 (3 %)	139 (3 %)

(Palveleva puhelin 42 vuotta 2011)

Vuonna 2010 käytyjen keskustelujen määrä oli noussut 17 % edellisestä vuodesta. Nousua on tapahtunut tasaisesti lähivuosien aikana. Rupattelupuhelija käytiin 2201 (2019 kpl 2009), pohdintapuhelua 1664 (1577 kpl 2009) ja kriisipuhelua 433 (165 kpl 2009). (Palveleva puhelin 42 - vuotta 2011)

Toistuvaissoittoja oli tilastoitu 1768 vuonna 2010 (1300 kpl 2009). Monet soittajat ovat kokeneet Palvelemaan puhelimeen soittot merkityksellisinä ja haluavat soittaa uudelleen. Viikonpäivistä vilkkaimpia olivat maanantai (962 kpl), tiistai (893 kpl) ja sunnuntai (823 kpl). Puhelut kestivät pääosin 15 - 30 min. Palvelemaan puhelimeen soittivat useimmin yksinelävät, eläkeläiset. Soittajien ikäjakauma on hyvin laaja; 15 % soittajista oli iältään 25 - 44-v. ja 20 % 45 - 64-v. Yli 64-v. oli 13 % soittajista. (Palveleva puhelin 42 - vuotta 2011)



Vuoden 2010 aikana naiset soittivat hieman miehiä useammin. Yksinäisyys näkyy Palvelevan puhelimen soitoissa vahvasti, jopa 47 % käydyistä keskusteluista kosketti yksinäisyyttä. Keskusteluja käytiin myös olosuhteisiin liittyvistä asioista (36 %), kuten työ, työttömyys, eläkkeellä olo, opiskelu, vapaa-aika, raha, asuminen. Samalla tavoin ihmissuhteisiin liittyvät asiat puhututtivat soittajia (35 %). Puhelimessa keskusteltiin myös mm. psyykkisestä sairaudesta (23 %), perimmäisistä kysymyksistä 20 % ja seksuaalisuuteen liittyvistä asioista (9 %). (Palveleva puhelin 42 - vuotta 2011)

Tavoite Palvelevan puhelimen päivystämisestä vuoden jokaisena iltana toteutui hyvin. Päivystäjät, joita on n. 140, ovatkin toiminnassa erittäin tunnollisia ja he tuovat oman elämäkokemuksen ja -viisauden keskusteluihin. Päivystäjä on lähimmäinen, joka auttaa kuuntelemalla ja keskustelemalla. (Palveleva puhelin 42 - vuotta 2011)



12 LÄHTEET

Aho, T., Tala, T., Isometsä, E. & Jousilahti, P. 2009. Masennus eli Depressio. Käypä hoito: potilasversiot. Duodecim. Päivitetty 1.10.2009. Viitattu 1.8.2011.

<http://www.kaypahoito.fi/web/kh/suosituksset/naytaartikkeli/.../khp00044>

Alho, H., Malmivaara A. & Tarnanen K. 2010. Käypä hoito: potilasversiot.

Alkoholiongelman hoito. Viitattu 7.11.2011.

<http://www.kaypahoito.fi/web/kh/suosituksset/naytaartikkeli/tunnus/khp00049?hakusana=paihderiippuvuus>

Auttavat puhelimet 2011. Jyväskylän kaupungin verkkosivut. Viitattu 18.7.2011.

<http://www.jyvaskyla.fi/sote/mielenpolut/auttavatpuhelimet>.

Dunderfelt, T. 2011. Elämäntapa- ja elämäntapapsykologia. Uudistettu painos. Helsinki: WSOY.

Haastattelurunko 2010. Jyväskylä: Jyväskylän seurakunnan Palveleva puhelin.

Itsemurhat. 2005. Lönnqvist, J. 2005. Duodecim Terveyskirjasto. Viitattu 22.9.2011.

http://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p_artikkeli=suo00029.

Jyväskylän seurakunta. 2011. Jyväskylän seurakunnan verkkosivut. Lainattu 17.9.2011

<http://www.jyvaskylanseurakunta.fi/usko/>.

Jyväskylän seurakunta, organisaatio. 2010. Jyväskylä: Jyväskylän seurakunnan Palveleva puhelin.

Koffert, T. & Vanhala, K. 2010. Depressiokoulu. Opi masennuksen ehkäisy- ja hoitotaitoja. 16.p. SMS-Tuotanto Oy.

Kokko, E. 2002. Palvelevan puhelimen päivystäjän opas. Pieksämäki: Kirjapaino Raamattutalo Oy.

Kriisit. 2009. Suomen Mielenterveysseura ry. Verkkoartikkeli. Viitattu 18.9.2011.

<https://www.tukinet.net/aineisto>.

Kuhanen, C., Oittinen, P., Kanerva, A., Seuri, T. & Schubert C, 2010.

Mielenterveyshoitotyö. Helsinki: WSOYPro.

Lönnqvist, J., Henriksson, M., Marttunen, M. & Partonen, T. 2011. Psykiatria. Helsinki. Kustannus Oy Duodecim.

McCloughan, B., Batt, W., Costine, M. & Scully, D. 2011. European Foundation for the Improvement of living and working conditions, Participation in volunteering and unpaid work. Luxemburg: Publications office of the European Union.

Mielenterveys- ja päihdesuunnitelma. Mieli 2009- työryhmän ehdotukset mielenterveys- ja päihdetyön kehittämiseksi vuoteen 2015. Sosiaali- ja terveysministeriö 2009.



Mykkänen – Hänninen, R. 2007. Vapaaehtoistyön rajapinnoilla. Helsinki: Helsingin ammattikorkeakoulu Stadia.

Palveleva puhelin 42 vuotta. 2011. Jyväskylä: Jyväskylän seurakunnan Palveleva puhelin.

Palvelun laatu Palvelevassa puhelimessa ja –netissä. 2008. Jyväskylä: Jyväskylän seurakunnan Palveleva puhelin.

Peltomaa, H., Laulaja, T. & Muola, T. 2009. Uskonnon käsikirja. Heinola: Opintoverkko.

Perhe. 2005. Tietoa tilastoista. Tilastokeskus. Lainattu 1.8.2011.
<http://www.stat.fi/meta/kas/perhe.html>.

Porkka, S – T., Salmenjaakko, J. 2005. Vapaaehtoistyön työnohjauksen järjestäminen. Opas yhdistyksille. Vantaa: Suomen Mielenterveysseura.

Puhelinkeskusteluun vaikuttavat tekijät. 2010. Jyväskylä: Jyväskylän seurakunnan Palveleva puhelin.

Päihderiippuvuus 2011. Terveyden- ja hyvinvoinnin laitoksen verkkosivut. Viitattu 22.8.2011.
Http://www.ktl.fi/portal/suomi/tietoa_terveydesta/elintavat/paihderiippuvuus

Riikola T. & Salokangas R. 2008. Skitsofrenia. Käypä hoito: potilasversiot. Duodecim. Viitattu 7.11.1011.
<http://www.kaypahoito.fi/web/kh/suositukset/naytaartikkeli/tunnus/khp00031?hakusana=skitsofrenia>

Riikola T., Suominen K. & Valtonen H. 2009. Kaksisuuntainen mielialahäiriö. Käypä hoito: potilasversiot. Duodecim. Päivitetty 8.4.2009. Viitattu 1.8.2011.
<http://www.kaypahoito.fi/web/kh/suositukset/naytaartikkeli/tunnus/khp00082?hakusana=kaksisuuntainen%20mielialah%C3%A4iri%C3%B6>

Ristonmaa, J. 2011. Toiminnanohjaaja. Jyväskylän seurakunnan Palveleva puhelin. Haastattelu 1.8.2011.

Ryhmänohjaajan tehtävät. 2011. Jyväskylä: Jyväskylän seurakunnan Palveleva puhelin.

Sorri, H. (toim.) 1985. Puhelu auttaa. Pieksämäki: Kirjapaino Raamattutalo Oy.

Suomen evankelis-luterilainen kirkko. 2011. Viitattu 13.7.2011. <http://www.evl.fi>.

Tietoa seksuaalisuudesta. 2011. Väestöliitto. Viitattu 18.8.2011.
<http://www.vaestoliitto.fi/seksuaalisuus/tietoa-seksuaalisuudesta>.



Toiminnan ohjaajan tehtävät. 2011. Jyväskylä: Jyväskylän seurakunnan Palveleva puhelin.

Toimintakertomus. 2010. Jyväskylä: Jyväskylän seurakunnan Palveleva puhelin.

Toimintasuunnitelma. 2011. Jyväskylä: Jyväskylän seurakunnan Palveleva puhelin.

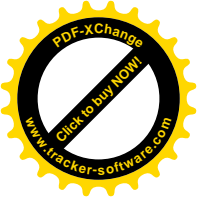
Tukihenkilön tehtävät. 2011. Jyväskylä: Jyväskylän seurakunnan Palveleva puhelin.

Usein soittava. 2011. Palvelevan puhelimen koulutusmateriaali. Jyväskylä: Jyväskylän seurakunnan Palveleva puhelin.

Vapaaehtoiseksi! Vapaaehtoistoiminnan mahdollisuuksia Jyväskylässä – opas,

Versova 2011. Jyväskylä. Viitattu 14.7.2011. <http://kssotu.fi/versova>.

Yhteys toiseen ihmiseen. 2011. Jyväskylä: Jyväskylän seurakunnan Palveleva puhelin.



13 LIITTEET:

LIITE 1. Vapaaehtoisen päivystäjän hakemuskaavake

Keski-Suomen seurakuntien

Palveleva puhelin

VAPAAEHTOISEN PÄIVYSTÄJÄN HAKEMUSKAAVAKE

(luottamuksellinen)

Nimi _____

Ammatti _____

Osoite _____

Puhelinnumero

kotiin _____ työhön _____

Sähköpostiosoite

Syntymäaika _____ Syntymäpaikka _____

Seurakunta _____

Siviilisääty: naimaton ___ naimisissa ___ eronnut ___ leski ___

Avioliiton solmimisvuosi _____

Puolison nimi _____ Puolison ammatti _____

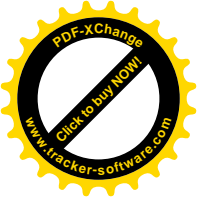
Lasten lukumäärä _____ Lasten
iät _____

Paikkakunnalle muuttovuosi _____

Koulutus (koulut, oppilaitokset,
kurssit) _____

Muut opinnot/

harjoittelut _____



Tähän astiset toimipaikat (aika, paikka, työn laatu) _____

Nykyinen virka/toimi _____

Saatko työssäsi työnohjausta? _____

Oletko saanut työssäsi työnohjausta? Jos niin minä aikana? _____

Vapaa-ajantoiminta/
harrastukset _____

Henkilökohtaiset tai lähisuhteita koskettaneet vaikeudet ja niistä selviytyminen _____

Mikä mielestäsi on Palvelevan puhelimen tehtävä?

Mistä syystä haluaisit Palvelevan puhelimen päivystäjäksi? _____



Miten arvioit omaa soveltuvuutta tähän tehtävään?

Hyviä ominaisuuksia _____

Rajoituksia _____

Allekirjoitus _____



LIITE 2. Palvelevan puhelimen päivystäjän toimintaohje

Palvelevan puhelimen päivystäjän toimintaohje

Palveleva puhelin 01019-0071 su-to klo 18-01 ja pe, la klo 18-03, puhelun hinta pvm/mpm.

Päivystysvuoron alkaessa

1. Soita päivystyspuhelimella kytkeytymisnumeroon 0800-97350

Miesääni sanoo: ”Tervetuloa palveluun”.

Odota muutama sekunti.

Naisääni sanoo: ”Anna tunnusluku”.

2. Näppäile tunnusluku 0071

Naisääni jatkaa: ”Kytkeytyminen sarjaan, paina 1, poistuminen sarjasta, paina 2.”

3. Paina 1

Naisääni sanoo: ”Olet kytkeytynyt sarjaan”.

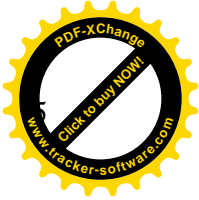
4. Sulje puhelin ja odota saapuvia puheluita.

Päivystysvuoron päättyessä

Samat toimenpiteet kuin päivystysvuoron alkaessakin, mutta kohdassa 3 painetaan numero 2. Sulje lopuksi puhelin.

Kun haluaa pitää tauon

Kytkeydy järjestelmästä ulos ja sitten taas sisään.



LIITE 3 Palautetta Palvelevan puhelimen peruskurssilta

PALAUTETTA PALVELEVAN PUHELIMEN PERUSKURSSILTA

1. Millainen peruskurssi oli?

2. Miten koit teorian ja käytännön yhteensovittamisen peruskurssilla?

3. Antoiko kurssi valmiuksia päivystäjänä toimimiselle ?

4. Tulisiko kurssilla painottaa enemmän joitakin asioita tai mahdollisesti vähemmän ?

5. Muutosehdotuksia kurssin suhteen ?

6. Muuta palautetta



LIITE 4 Sitoumus Palvelevan puhelimen päivystäjäksi

SITOUMUS PALVELEVAN PUHELIMEN PÄIVYSTÄJÄKSI vuodelle 2011

Tultuani hyväksytyksi Palvelevan puhelimen vapaaehtoiseksi päivystäjäksi sitoudun:

- Noudattamaan IFOTES-liiton kansainvälisiä normeja, sekä puhelinauttajien eettisiä toimintaperiaatteita.
- Suorittamaan 4-6 päivystysvuoroa vuodessa ja vuoroja kesäpäivystyslistalta.
- Osallistumaan päivystäjille annettavaan työnohjaukseen ja koulutukseen.
- Vaitiolovelvollisuuteen ja pitämään luottamuksellisina kaikki päivystystyössä kuulemani tiedot, myös sen jälkeen, kun olen jäänyt pois Palvelevan puhelimen työstä.
- Palauttamaan käytössäni olevan Palvelevan puhelimen materiaalin ja avaimen lopetettuani päivystystyön.
- Yhteystietojani (nimi, osoite ja puhelinnumero) saa antaa muille PP:n päivystäjille.

paikka

aika

allekirjoitus

SITOUMUKSEN PALAUTUS RYHMÄNOHJAAJALLE JA
VARAPÄIVYSTÄJÄT TOIMINNANOHJAAJALLE!